



Cisco CRS 历史报表用户指南，版本 5.0(1)

Cisco Unified Contact Center Express、Cisco Unified IP IVR 和 Cisco Unified Queue Manager
2007 年 3 月

美国总部
Cisco Systems, Inc.
170 West Tasman Drive
San Jose, CA 95134-1706
USA
http://www.cisco.com
电话 : 408 526-4000
800 553-NETS (6387)
传真 : 408 527-0883

Cisco CRS 历史报表用户指南，版本 5.0(1)


内 容



前言

概述

*Cisco Customer Response Solutions 历史报表用户指南*提供了安装、升级和访问 Cisco Customer Response Solutions (CRS) 4.0 历史报表客户端接口的说明和相关信息。本手册还详细介绍了每个历史报表，说明了如何生成、查看、打印、保存历史报表以及对其进行日程安排，并且提供了 “历史报表” 系统管理方面的信息。

读者

本手册是专为需要准备和了解 Cisco CRS 历史报表的呼叫中心主管而编写的。

组织结构

本手册的组织结构如下：

第 1 章，“概述”	介绍 Cisco CRS 数据库和 “Cisco CRS 历史报表”客户端接口
第 2 章，“安装与配置”	提供安装、升级 “Cisco CRS 历史报表”系统以及赋予用户对该系统访问权限的操作说明，介绍配置文件，并说明如何更改客户端计算机上的语言
第 3 章，“历史报表说明”	提供对各历史报表的概述和说明
第 4 章，“生成历史报表”	介绍如何生成、查看、打印和保存历史报表
第 5 章，“历史报表日程安排”	说明如何使用 “日程安排程序”在将来某时刻自动生成历史报表
第 6 章，“日志文件”	介绍 “Cisco CRS 历史报表”系统日志文件
附录 A，“Cisco CRS 原因代码”	介绍能够引起座席转至 “登出”状态或“未就绪”状态的事件

相关文档

有关 Cisco CRS 和 “Cisco CRS 历史报表”的附加信息，请参阅以下文档：

- *Cisco CRS Administration Guide （Cisco CRS 管理指南）*
- *Cisco CRS Database Schema （Cisco CRS 数据库模式）*
- *Getting Started with Cisco Unified IP IVR （Cisco Unified IP IVR 入门）*
- *Getting Started with Cisco Unified CCX （Cisco Unified CCX 入门）*
- *Cisco CRS Installation Guide （Cisco CRS 安装指南）*
- *Cisco CRS Historical Reports Administrator and Developer Guide （Cisco CRS 历史报表管理员和开发人员指南）*
- *Cisco CRS Servicing and Troubleshooting Guide （Cisco CRS 维修和故障排除指南）*

约定

本手册使用下列约定：

<table>
<tr><th>约定</th><th>说明</th></tr>
<tr><td>粗体字体</td><td>粗体字体用于表示命令，如用户输入、按键、按钮以及文件夹和子菜单的名称。例如：
• 选择 “编辑” > “查找”。
• 单击 “完成”。</td></tr>
<tr><td>斜体字体</td><td>斜体字体用于表示以下内容：
• 介绍新术语。例如：技能组是共享相似技能的座席的集合。
• 表示强调。例如：
不要使用数字命名约定。
• 用户必须替换的某个语法值。例如：
IF (条件, 真值, 假值)
• 书名。例如：
请参阅 Cisco CAD Installation Guide （Cisco CAD 安装指南）。</td></tr>
<tr><td>窗口字体</td><td>窗口字体 （如 Courier）用于以下方面：
• 出现在代码中的文本或窗口中显示的文本。例如：
<code><html><title>Cisco Systems,Inc. </title></html></code></td></tr>
<tr><td>< ></td><td>尖括号用于表示以下内容：
• 上下文中不允许使用斜体的变量，如 ASCII 输出。
• 用户输入但不会在窗口中显示的字符串，如密码。</td></tr>
</table>

获取文档

Cisco.com 上提供了 Cisco 文档和其它文献。本节介绍了 Cisco 提供的产品文档资源。

Cisco.com

可在以下 URL 访问最新的 Cisco 文档：

http://www.cisco.com/techsupport

可在以下 URL 访问 Cisco 网站：

http://www.cisco.com

可在以下 URL 访问 Cisco 国际网站：

http://www.cisco.com/public/countries_languages.shtml

产品文档 DVD

产品文档 DVD 是一个可便携介质，是技术产品文档库。通过该 DVD，您能够访问适用于 Cisco 硬件和软件产品的安装、配置和命令指南。通过该 DVD，您还可以访问 Cisco 网站上位于以下 URL 的 HTML 文档和某些 PDF 文件：

http://www.cisco.com/univercd/home/home.htm

产品文档 DVD 定期创建和发布。DVD 以单独形式提供，也可通过订阅获得。Cisco.com 注册用户可通过以下 URL 在 Cisco Marketplace 的 Product Documentation Store （产品文档商店）中订购产品文档 DVD （产品号 DOC-DOCDVD= 或 DOC-DOCDVD=SUB）：

http://www.cisco.com/go/marketplace/docstore

订购文档

您必须成为 Cisco.com 注册用户才能访问 Cisco Marketplace。注册用户可以通过以下 URL 在 Product Documentation Store （产品文档商店）订购 Cisco 文档：

http://www.cisco.com/go/marketplace/docstore

如果没有用户 ID 或密码，可在以下 URL 进行注册：

http://tools.cisco.com/RPF/register/register.do

文档反馈

您可以通过在每个在线文档中提供的反馈表输入您的意见，从而在 "Cisco 支持"站点上提供对 Cisco 技术文档的反馈。

Cisco 产品安全性概述

Cisco 在以下 URL 提供了一个免费的在线 "安全漏洞策略"门户：

http://www.cisco.com/en/US/products/products_security_vulnerability_policy.html

在此站点上，您可以找到有关如何执行以下操作的信息：

- 如何报告 Cisco 产品存在的安全漏洞
- 如何获得涉及 Cisco 产品的安全事故协助
- 如何注册以从 Cisco 处接收安全信息

以下 URL 提供了针对 Cisco 产品的安全建议、安全通知和安全响应的当前列表：

http://www.cisco.com/go/psirt

要查看实时更新的安全建议、安全通知和安全响应，可订阅 Product Security Incident Response Team Really Simple Syndication (PSIRT RSS) feed（产品安全事故响应小组真正简化联合企业组织反馈）。以下 URL 提供了关于如何订阅 PSIRT RSS feed 的信息：

http://www.cisco.com/en/US/products/products_psirt_rss_feed.html

报告 Cisco 产品存在的安全性问题

Cisco 致力于提供安全的产品。在发布产品之前，我们会在公司内部测试我们的产品，并尽可能快速更正所有漏洞。如果您认为已经发现了 Cisco 产品中存在的漏洞，请联系 PSIRT：

- 仅对于紧急情况 -- security-alert@cisco.com

  紧急情况为系统受到主动攻击的情况，或者应当报告严重和紧急安全漏洞的情况。所有其它情况均视为非紧急情况。

- 对于非紧急情况 -- psirt@cisco.com

在紧急情况下，您也可以拨打以下电话联系 PSIRT：

- 1 877 228-7302
- 1 408 525-6532



提示 我们鼓励您使用 Pretty Good Privacy (PGP) 或兼容产品 （例如 GnuPG）来加密您想要发送给 Cisco 的任何敏感信息。PSIRT 能够使用通过 PGP 版本 2.*x* 到 9.*x* 加密的信息。

切勿使用已撤销或到期的加密密钥。与 PSIRT 联系时所使用的正确的公钥是以下 URL 中 Security Vulnerability Policy （安全漏洞策略）页面的 Contact Summary （联系人汇总）部分的密钥：

http://www.cisco.com/en/US/products/products_security_vulnerability_policy.html

该页的链接具有当前使用的 PGP 密钥 ID。

如果没有或者不使用 PGP，请在发送任何敏感资料前联系 PSIRT 咨询其它加密数据的方法。

产品注意和问题信息汇总

有关 Cisco 产品的修改或更新将在 Cisco Product Alerts （Cisco 产品注意）和 Cisco Field Notices （Cisco 问题信息汇总）中公布。您可以通过使用 Cisco.com 上的 Product Alert Tool （产品注意工具）接收这些通告。使用该工具，您可以创建一个配置文件并选择您想要接收其信息的产品。

要访问 Product Alert Tool （产品注意工具），必须注册为 Cisco.com 用户。注册用户可通过以下 URL 访问此工具：

http://tools.cisco.com/Support/PAT/do/ViewMyProfiles.do?local=en

要注册成为 Cisco.com 用户，请转至以下 URL：

http://tools.cisco.com/RPF/register/register.do

获取技术援助

"Cisco 技术支持" 提供 24 小时全天有奖技术帮助。 Cisco.com 上的 "Cisco 支持" 网站具有广泛的在线支持资源。另外，如果您具备有效的 Cisco 服务合同，"Cisco 技术援助中心" (TAC) 的工程师们还提供电话支持。如果您不具备有效的 Cisco 服务合同，请与转售商联系。

Cisco 支持网站

"Cisco 支持" 网站提供在线文档和工具，用于排除和解决 Cisco 产品和技术中出现的技术问题。可全天通过以下 URL 访问此网站：

http://www.cisco.com/en/US/support/index.html

访问 "Cisco 支持" 网站上的所有工具都需要 Cisco.com 用户 ID 和密码。如果您具备有效的服务合同，但没有用户 ID 或密码，可在以下 URL 进行注册：

http://tools.cisco.com/RPF/register/register.do


注

在线提交或电话申请服务前，请使用 Cisco Product Identification Tool （Cisco 产品识别工具）查找产品序列号。在 “Cisco 支持”网站上，您可以通过单击 Get Tools & Resources （获取工具和资源）链接，单击 All Tools (A-Z) （所有工具 (A-Z)）选项卡，然后从字母列表选择 Cisco Product Identification Tool （Cisco 产品识别工具），来取得此工具。此工具提供三种搜索选项：通过产品 ID 或模型名称；通过树状视图；或对于某些产品，通过复制和粘贴 **show** 命令输出。搜索的结果将显示您产品的说明，其中序列号标签的位置被突出显示。找到您产品上的序列号标签，在拨打服务电话前记下信息。


提示

在 Cisco.com 上显示和搜索

如果您怀疑浏览器未刷新网页，请同时按下 Ctrl 键和 **F5** 以强制浏览器更新网页。

要查找技术信息，请将您的搜索范围缩小到技术文档，而不是整个 Cisco.com 网站。在 Cisco.com 主页上使用 “搜索”框后，在结果页中单击 “搜索”框旁边的 “高级搜索”链接，然后单击 “技术支持和文档”单选按钮。

要对 Cisco.com 网站或特定技术文档提供反馈，请单击任何 Cisco.com 网页顶部的 Contacts & Feedback （联络和反馈）。

提交服务请求

启动 S3 和 S4 服务请求的最快方法是使用在线 TAC Service Request Tool （TAC 服务请求工具）。（如果网络受损程度很小，或者您需要相关产品信息，请提出 S3 和 S4 服务请求。）在您说明了情况后， TAC 服务请求工具会为您推荐解决方案。如果使用推荐的资源没有解决问题，将会指定一名 Cisco 工程师来处理您的服务请求。 TAC 服务请求工具位于以下 URL：

http://www.cisco.com/techsupport/servicerequest

对于 S1 或 S2 服务请求，或者当您无法访问因特网时，请通过电话与 Cisco TAC 联系。（如果您的生产网络停用或性能严重下降，请提出 S1 或 S2 服务请求。）会立即指定 Cisco 工程师处理 S1 和 S2 服务请求，以使您的业务活动保持正常运行。

要通过电话提出服务请求，请使用下列号码之一：

亚太地区： +61 2 8446 7411
澳大利亚： 1 800 805 227
欧非中东： +32 2 704 55 55
美国： 1 800 553 2447

要获得完整的 Cisco TAC 联系列表，请转到以下 URL：

http://www.cisco.com/techsupport/contacts

服务请求严重性定义

为确保以标准格式报告所有服务请求， Cisco 制定了严重性定义。

严重性 1 (S1) -- 现有网络 "停用"，或者业务活动受到严重影响。 Cisco 将会同您携手调动所有必要的资源不分昼夜地化解此境况。

严重性 2 (S2) -- 现有网络的运行能力严重下降，或者是由于 Cisco 产品性能达不到要求而对业务活动的主要方面产生负面影响。 Cisco 将会同您携手在正常工作时间内调动专职资源化解此境况。

严重性 3 (S3) -- 网络的操作性能受损，但大多数业务活动仍可进行。 Cisco 将会同您一道在正常工作时间内调动资源使服务恢复到满意程度。

严重性 4 (S4) -- 您需要 Cisco 产品功能、安装或配置方面的信息或援助。业务活动未受影响或只受到很小影响。

获取其他出版物和信息

可从各种在线资源和印刷资料中获得有关 Cisco 产品、技术和网络解决方案的信息。

- 您可以在 "Cisco 在线订阅中心" 网站订阅各种 Cisco 电子邮件新闻和其它通信。创建一个配置文件，然后选择想要接收的订阅项。要访问 "Cisco 在线订阅中心"，请转至以下 URL：

  http://www.cisco.com/offer/subscribe

- *Cisco Product Quick Reference Guide* （Cisco 产品快速参考指南）是一种方便、简洁的参考工具，其中包括渠道合作伙伴销售的多种 Cisco 产品的简要产品概述、主要功能、示例零件号码和简短的技术规范。它一年更新两次，包括最新的 Cisco 渠道产品。要订购和了解 *Cisco Product Quick Reference Guide* （Cisco 产品快速参考指南）的详细信息，请访问以下 URL：

  http://www.cisco.com/go/guide

- Cisco Marketplace 提供各种 Cisco 书籍、参考指南、文档和贴标商品。请在以下 URL 访问 Cisco Marketplace （公司商店）：

  http://www.cisco.com/go/marketplace/

- Cisco Press 发行出版各式各样的一般性网络、培训和认证书目。初用者和有经验的用户都可以从这些出版物中受益。要获得 Cisco Press 现行书目和其他信息，请在以下 URL 访问 Cisco Press：

  http://www.ciscopress.com

- *Internet Protocol Journal* 是由 Cisco 出版的学术季刊，专门针对从事公共及专用因特网和内联网设计、开发与运用的专业工程技术人员。可在以下 URL 访问 *Internet Protocol Journal*：

  http://www.cisco.com/ipj

- 访问以下 URL 可获得 Cisco 提供的网络产品，以及客户支持服务：

  http://www.cisco.com/en/US/products/index.html

- Networking Professionals Connection 是一个网络专业人士与 Cisco 专家和其他网络专业人员共享有关网络产品和技术的问题、建议和信息的互动网站。访问以下 URL 加入讨论：

  http://www.cisco.com/discuss/networking

- "Cisco 文档的新增内容"是一个在线出版物，提供了有关最新版本 Cisco 产品文档的信息。此在线出版物每月更新一次，按产品类别进行组织，可让您迅速找到所需的产品文档。可在以下 URL 查看最新版本的"Cisco 文档的新增内容"：

  http://www.cisco.com/univercd/cc/td/doc/abtunicd/136957.htm

- Cisco 提供了世界级的网络培训。可在以下 URL 查看现行课程：

  http://www.cisco.com/en/US/learning/index.html



概述

“Cisco CRS 历史报表”系统是专为您提供 Cisco Customer Response Solutions (CRS) 系统的呼叫活动信息而设计的。利用 “Cisco CRS 历史报表”，您可以

- 轻松访问历史数据
- 查看、打印和保存报表
- 排序和筛选报表
- 将安排报表发送到文件或打印机
- 以各种格式导出报表，包括可移植文档格式 （PDF）、 Microsoft Excel、丰富文本格式 （RTF）、可扩展标记语言 （XML）和逗号分隔的值 （CSV）
- 使用各种专为自数据库创建报表而设计的常用第三方应用程序准备自定义报表

以下各节包含下列主题：

- 系统数据库，第 1-2 页
- Cisco CRS 历史报表客户端界面，第 1-2 页
- 故障转移，第 1-7 页

系统数据库

Cisco CRS 系统运行时，会将呼叫活动数据存储在 Cisco CRS 服务器或运行 "数据库" 组件的服务器（如果部署了这样的服务器）上的数据库中。（如果已部署备用服务器，系统还会将此活动存储在备用服务器上。）您可以使用 "Cisco CRS 历史报表" 客户端根据该数据创建历史报表。

有关 Cisco CRS 数据库的详细信息，请参阅 *Cisco CRS Administration Guide*（《Cisco CRS 管理指南》）。

Cisco CRS 历史报表客户端界面

您可以在客户端计算机上通过一组简单易用的菜单执行大多数 "Cisco CRS 历史报表" 客户端活动。图 1-1 显示了 "Cisco CRS 历史报表" 主窗口。

图 1-1　　　Cisco CRS 历史报表主窗口



	项目	参考内容
1	"打开"工具	保存报表设置，第 4-8 页
2	"保存"工具	保存报表设置，第 4-8 页
3	"登录"工具	更改登录和服务器信息，第 1-6 页

	项目 （续）	参考内容 （续）
4	“日程安排程序”工具	查看和删除日程，第 5-15 页
5	“帮助”工具	获取联机帮助，第 1-7 页
6	“帮助”按钮	获取联机帮助，第 1-7 页
7	“重置”按钮	常规报表设置，第 4-1 页 详细数据报表设置，第 4-4 页 安排报表的常规设置，第 5-4 页
8	“视图”按钮[1]	报表查看器，第 4-11 页
9	开始和结束日期及时间字段	选择报表的日期和时间范围，第 4-3 页
10	用于在报表中包括图表的复选框	在报表中包括图表，第 4-3 页 在安排报表中包括图表，第 5-6 页
11	报表名称	选择要生成的报表，第 4-2 页 选择要进行日程安排的报表，第 5-5 页
12	常规和详细报表设置选项卡	常规报表设置，第 4-1 页 详细数据报表设置，第 4-4 页 安排报表的常规设置，第 5-4 页 安排报表的详细设置，第 5-9 页
13	报表任务	常规报表设置，第 4-1 页 加载报表设置，第 4-9 页 选择要进行日程安排的报表，第 5-5 页

1. 此按钮会随所选报表任务的不同而变化

启动 Cisco CRS 历史报表客户端

启动“Cisco CRS 历史报表”客户端时，该客户端会登录到 Cisco CRS 服务器，从而使您能够访问存储在 Cisco CRS 数据库中的数据。要启动“Cisco CRS 历史报表”客户端，请执行以下步骤。



注 如果您尝试启动“Cisco CRS 历史报表客户端”，但尚不具有访问权限，则会显示“缺少用户权限”对话框。此时，系统管理员可单击“是”为您设置访问权限。如果单击“否”，您将无权访问任何报表。系统管理员也可在以后再授予您访问权限。有关详细信息，请参阅第 2-8 页的“赋予用户访问 Cisco CRS 历史报表的权限”一节。



警告 如果在 Microsoft Windows 2000 Professional 操作系统 (OS) 上运行 Cisco CRS 历史报表客户端 PC 或在 Window 2003 OS 上运行 Cisco CRS 服务器，则 Cisco CRS 历史报表客户端 PC 上的安全策略必须与 Cisco CRS 服务器上的策略相符。要检验 Cisco CRS 服务器上的这种相符性，请选择“开始” > “程序” > “控制面板” > “管理工具” > “本地安全策略”，并记下“网络安全：LAN Manager 身份验证”设置。然后，转到历史报表客户端 PC 上的“本地安全设置”窗口，并检验“安全：LAN Manager 身份验证”设置是否与 Cisco CRS 服务器相同。

操作步骤

步骤 1 双击 Windows 桌面上的“Cisco 历史报表”图标。或者，选择“开始” > “程序” > “Cisco CRS 历史报表” > “Cisco CRS 历史报表”。

会出现“登录”对话框。

步骤 2 输入用户名和密码。

如果客户端没有要登录到的服务器的信息，则“登录”对话框中会出现“服务器”字段。在“服务器”字段中输入 Cisco CRS 服务器的 IP 地址或主机名。

如果客户端确有要登录到的服务器的信息，而您想指定另一不同服务器，请单击“服务器”，然后在“服务器”字段中输入服务器的 IP 地址或主机名。

步骤 3 单击“确定”。

系统将显示“Cisco CRS 历史报表”主窗口。

相关主题

- 更改登录和服务器信息，第 1-6 页
- 退出 Cisco CRS 历史报表客户端，第 1-6 页

更改登录和服务器信息

通过 “Cisco CRS 历史报表”主窗口，可以更改当前登录信息或更改所登录的服务器。

要以另一不同用户身份登录或更改 “Cisco CRS 历史报表”客户端所连接的服务器，请执行以下步骤：

操作步骤

步骤 1 单击 “Cisco CRS 历史报表”主窗口中的 “登录”工具。或者，选择 “设置” > “登录”。

会出现 “登录”对话框。

步骤 2 如果要以另一不同名称登录，请输入用户名和密码。如果要登录到另一不同服务器，请单击 “服务器”，然后输入该服务器的 IP 地址或主机名。

您可以以另一不同用户身份登录并同时更改服务器。

步骤 3 单击 “确定”。

退出 Cisco CRS 历史报表客户端

要退出 “Cisco CRS 历史报表”客户端，请从 “Cisco CRS 历史报表”主窗口中选择 “文件” > “退出”。

获取联机帮助

“Cisco CRS 历史报表”客户端提供了联机帮助。根据所显示的窗口，可以通过执行以下操作之一来获取帮助：

- 单击 “帮助”按钮
- 单击 “帮助”工具
- 从菜单栏中选择 “帮助” > “目录”或 “帮助” > “查找帮助主题”
- 按 **F1** 键

故障转移

您可能在 Cisco CRS 部署中为 “Cisco CRS 数据库”组件加入了一个备用服务器。此时，如果该 “数据库”组件在您登录到 “Cisco CRS 历史报表”客户端后进行了故障转移，则您在尝试生成报表时会看到以下消息：

与历史数据库的连接已断开。请重新登录 “Cisco CRS 历史报表客户端”，尝试重新建立数据库连接。

如果出现此消息，请重新登录 “Cisco CRS 历史报表”客户端。客户端将尝试自动连接到工作数据库服务器。

如果已彻底关闭了 “Cisco CRS 服务器”，需在重新登录时指定 “备用”服务器 IP 地址。有关详细信息，请参阅第 1-5 页的“启动 Cisco CRS 历史报表客户端”一节。

如果在故障转移后试图运行报告，根据故障转移的类型响应会有所不同：

- 引擎故障转移：您看不出报表生成或节点状态中有任何不同。
- 数据库故障转移：如果正在生成报表时发生数据库故障转移，该报表生成进程也会立即停止，您将收到断开消息而且将不能继续生成该报表。
  - 您可以重新登录到故障转移之前所登录的同一 CRS 节点。
  - 如果无法连接到同一节点，可能是由于节点关闭或 “CRS 节点管理器”未在该节点上运行。在这种情况下，可以连接到其他节点。
  - 如果 “日程安排程序”正在生成报表时发生数据库故障转移，该报表生成进程也会立即停止，而且将不会生成该报表。如果故障转移进程在该时间前完成，后续的预定报告仍会生成。



安装与配置

以下各节包含下列主题：

前提条件

安装 “Cisco CRS 历史报表”客户端之前，确保已满足以下条件：

- 已经安装了 Cisco CRS 服务器。
- 能够从安装了 “Cisco CRS 历史报表”客户端的计算机访问 Cisco CRS 服务器。



警告 不要将 “Cisco CRS 历史报表”客户端安装在 Cisco CRS 服务器上。安装客户端软件的客户端计算机数量不能超过授权允许的数量。

安装 Cisco CRS 历史报表客户端



注 请参阅 *Cisco CRS Software and Hardware Compatibility Guide （Cisco CRS 软件和硬件兼容性指南）* (http://www.cisco.com/en/US/partner/products/sw/custcosw/ps1846/products_device_support_tables_list.html) 查看支持的操作系统和安装 “Cisco CRS 历史报表” 所需软件的列表。

在 “Cisco CRS 历史报表” 客户端安装过程中，会在客户端计算机上进行若干操作，其中包括

- 安装 Cisco CRS 历史报表客户端
- 创建计算机用来保存所需文件的目录
- 安装 “日程安排程序” （“CRS 历史报表” 的一部分，用于管理和生成预定的报表）

要安装 “CRS 历史报表” 客户端，请在客户端计算机上执行以下步骤。

操作步骤

步骤 1 从客户端计算机登录到 Cisco CRS Administration 应用程序或 CRS Supervision 应用程序。

有关详细信息，请参阅 *Cisco CRS Administration Guide （Cisco CRS 管理指南）* (http://www.cisco.com/en/US/partner/products/sw/custcosw/ps1846/products_installation_and_configuration_guides_list.html)。

步骤 2 执行下列操作之一：

- 从 Cisco CRS Administration 中选择 “工具” > “插件”。出现 “插件” Web 页时，单击 “Cisco CRS 历史报表” 超链接。
- 在 “CRS Supervision 下载” Web 页中，单击 “Cisco CRS 历史报表” 超链接。

将显示 “文件下载” 对话框。

步骤 3 单击下列单选按钮之一：

- 从当前位置执行此程序 -- 选择此选项，则安装之后客户端计算机不会保留 Cisco CRS 历史报表安装文件。
- 将此程序保存到磁盘 -- 选择此选项，则安装之后客户端计算机将保留 Cisco CRS 历史报表安装文件。在这种情况下，可以重新安装 "Cisco CRS 历史报表" 而不必登录到 Cisco CRS 服务器。

步骤 4 单击 "文件下载" 对话框中的 "确定"。

- 如果单击的是 "从当前位置执行此程序" 单选按钮，则计算机将打开安装程序，然后提取安装所需的文件。此过程完成时，将出现 "Cisco CRS 历史报表安装" 窗口。
- 如果单击的是 "将此程序保存到磁盘" 单选按钮，将显示 "另存为" 对话框。请执行下列步骤：
  - 指定用来保存安装程序 (CiscoAppReportsInstall.exe) 的目录，然后单击 "保存"。
  - 安装文件下载完以后，单击 "下载完成" 对话框中的 "打开"。计算机准备安装应用程序，然后提取安装所需的文件。此过程完成时，将出现 "Cisco CRS 历史报表安装" 窗口。

步骤 5 单击 "Cisco CRS 历史报表安装" 窗口中的 "下一步"。

"Cisco CRS 历史报表安装" 窗口将显示 "许可协议"。

步骤 6 请阅读 "许可协议"，然后，如果同意则单击 "是"。

"Cisco CRS 历史报表安装" 窗口将提示您选择安装文件夹。

步骤 7 要将 "历史报表" 文件安装到计算机的 Program Files 目录中，请单击 "下一步"。

要将文件安装到其他目录中，请单击 "浏览"，选择所需的目录，再单击 "确定"，然后单击 "下一步"。

"Cisco CRS 历史报表安装" 窗口将提示您选择程序文件夹。

步骤 8 要使用 "Cisco CRS 历史报表" 程序文件夹来存放程序图标，请单击 "下一步"。

要使用另一文件夹来存放程序图标，请输入文件夹名称或从现有文件夹列表中选择一个文件夹，然后单击 "下一步"。

"Cisco CRS 历史报表安装" 窗口将提示您标识 Cisco CRS 服务器。

步骤 9 输入 Cisco CRS 服务器的主机名或 IP 地址，然后单击 “下一步”。

如果现在不输入此信息，可在以后启动 “Cisco CRS 历史报表”时输入。

“Cisco CRS 历史报表安装”窗口将提示您是否允许开始复制文件。

步骤 10 单击 “下一步”继续安装。

完成文件复制后，将显示 “桌面快捷方式”对话框。

步骤 11 单击 “是”，在 Windows 桌面上为 “Cisco CRS 历史报表”创建快捷方式。

步骤 12 单击 “完成”。

安装完成。如有必要，计算机会重新启动。

相关主题

- 前提条件，第 2-1 页
- 重新安装 Cisco CRS 历史报表客户端，第 2-5 页
- 升级 Cisco CRS 历史报表客户端，第 2-6 页
- 赋予用户访问 Cisco CRS 历史报表的权限，第 2-8 页
- 配置文件，第 2-11 页
- 更改客户端语言，第 2-17 页

重新安装 Cisco CRS 历史报表客户端



注　在继续操作之前，确定先退出客户端应用程序并退出客户端计算机上的“日程安排程序”。有关说明，请参阅第 1-6 页的 “退出 Cisco CRS 历史报表客户端”一节和第 5-3 页的 “日程安排程序”一节。

该过程假定 “Cisco CRS 历史报表”客户端安装文件 (CiscoAppReportsInstall.exe) 已经存在于您的计算机上。

要重新安装 “Cisco CRS 历史报表”客户端，请在客户端计算机上执行以下步骤。

操作步骤

步骤 1　运行已经保存在计算机上的 CiscoAppReportsInstall.exe 安装文件。

一个对话框将会提供对客户端进行升级 / 重新安装或卸载的选项。

步骤 2　要升级或重新安装客户端的当前版本，请选择 “升级 / 重新安装”单选按钮，再单击 “下一步”。

完成文件复制后，将显示 “桌面快捷方式”对话框。

步骤 3　如果需要在 Windows 桌面上创建客户端的快捷方式，单击 “是”。

步骤 4　单击 “完成”。

安装完成。

相关主题

- 前提条件，第 2-1 页
- 安装 Cisco CRS 历史报表客户端，第 2-2 页
- 升级 Cisco CRS 历史报表客户端，第 2-6 页
- 赋予用户访问 Cisco CRS 历史报表的权限，第 2-8 页
- 配置文件，第 2-11 页
- 更改客户端语言，第 2-17 页

升级 Cisco CRS 历史报表客户端



注　在继续操作之前，确定先退出客户端应用程序并退出客户端计算机上的“日程安排程序”。有关说明，请参阅第 1-6 页的 “退出 Cisco CRS 历史报表客户端”一节和第 5-3 页的 “日程安排程序”一节。

该过程假定您的计算机上没有 “Cisco CRS 历史报表客户端”安装文件 (CiscoAppReportsInstall.exe)。

要升级 “CRS 历史报表客户端”，请在客户端计算机上执行以下步骤。

操作步骤

步骤 1　执行下列操作之一：

- 从 Cisco CRS Administration 中选择 “工具” > “插件”。出现 “插件” Web 页时，单击 “Cisco CRS 历史报表”超链接。
- 在 “CRS Supervision 下载” Web 页中，单击 “Cisco CRS 历史报表”超链接。

将显示 “文件下载”对话框。

步骤 2　单击 “文件下载”对话框中的 “确定”。

- 如果单击的是 “从当前位置执行此程序”单选按钮，则计算机将打开安装程序，然后提取安装所需的文件。此过程完成时，将出现“Cisco CRS 历史报表安装”窗口。
- 如果单击的是 “将此程序保存到磁盘”单选按钮，将显示 “另存为”对话框。请执行下列步骤：
  - 指定用来保存安装程序 (CiscoAppReportsInstall.exe) 的目录，然后单击 “保存”。如果指定的目录中已保存有安装程序，将显示一个对话框，询问是否要替换现有的安装程序文件。单击 “是”继续。
  - 安装文件下载完以后，单击 “下载完成”对话框中的 “打开”。计算机准备安装应用程序，然后提取安装所需的文件。此过程完成时，将出现 “Cisco CRS 历史报表安装”窗口。

步骤 3　要升级到客户端的新版本，请选择 “升级 / 重新安装”单选按钮，再单击“下一步”。

步骤 4 要将 “历史报表” 文件安装到计算机的 Program Files 目录中，请单击 “下一步”。

要将文件安装到其他目录中，请单击 “浏览”，选择所需的目录，再单击 “确定”，然后单击 “下一步”。

“Cisco CRS 历史报表安装” 窗口将提示您选择程序文件夹。

步骤 5 要使用 “Cisco CRS 历史报表” 程序文件夹来存放程序图标，请单击 “下一步”。

要使用另一文件夹来存放程序图标，请输入文件夹名称或从现有文件夹列表中选择一个文件夹，然后单击 “下一步”。

“Cisco CRS 历史报表安装” 窗口将提示您标识 Cisco CRS 服务器。

步骤 6 输入 Cisco CRS 服务器的主机名或 IP 地址，然后单击 “下一步”。

如果现在不输入此信息，可在以后启动 “Cisco CRS 历史报表” 时输入。

“Cisco CRS 历史报表安装” 窗口将提示您是否允许开始复制文件。

步骤 7 单击 “下一步” 继续升级。

完成文件复制后，将显示 “桌面快捷方式” 对话框。

步骤 8 单击 “是”，在 Windows 桌面上为 “Cisco CRS 历史报表” 创建快捷方式。

步骤 9 单击 **“完成”**。

安装完成。如有必要，计算机会重新启动。

相关主题

- 前提条件，第 2-1 页
- 安装 Cisco CRS 历史报表客户端，第 2-2 页
- 重新安装 Cisco CRS 历史报表客户端，第 2-5 页
- 赋予用户访问 Cisco CRS 历史报表的权限，第 2-8 页
- 配置文件，第 2-11 页
- 更改客户端语言，第 2-17 页

赋予用户访问 Cisco CRS 历史报表的权限

要使用户能通过 “CRS 历史报表” 客户端生成历史报表，必须首先指定用户可以为其生成报表的 Cisco CRS 应用程序包。

要赋予用户访问历史报表的权限，必须首先在 Cisco CRS Administration 中设置此用户。有关详细信息，请参阅 *Cisco CRS Administration Guide （Cisco CRS 管理指南）* (http://www.cisco.com/en/US/partner/products/sw/custcosw/ps1846/products_installation_and_configuration_guides_list.html)。

下表显示了可供各个 Cisco CRS 应用程序包使用的历史报表。在此表中，“是” 表示报表可用，“-” 表示报表不可用。如果赋予了用户访问应用程序的权限，该用户就能生成该应用程序可用的所有报表。

报表名称	Unified QM	Unified IP IVR	Unified CCX 标准版	Unified CCX 增强版	Unified CCX 高级版
已放弃呼叫详细活动报表	-	-	是	是	是
已中断已拒绝呼叫的详细数据报表	-	-	是	是	是
座席呼叫汇总报表	-	-	是	是	是
座席详细数据报表	-	-	是	是	是
座席登录登出活动报表	-	-	是	是	是
座席未就绪原因代码汇总报表	-	-	是	是	是
座席状态详细数据报表	-	-	是	是	是
座席状态汇总报表 （按座席统计）	-	-	是	是	是
座席状态汇总报表 （按时间间隔统计）	-	-	是	是	是
座席汇总报表	-	-	是	是	是
座席摘要数据详细信息报表	-	-	-	是	是
座席摘要数据汇总报表	-	-	-	是	是
应用程序性能分析报表	是	是	是	是	是

报表名称	Unified QM	Unified IP IVR	Unified CCX 标准版	Unified CCX 增强版	Unified CCX 高级版
应用程序汇总报表	-	-	是	是	是
呼叫自定义变量报表	-	-	是	是	是
被叫号码汇总活动报表	-	-	是	是	是
通用技能联系服务队列活动报表 （按时间间隔统计）	-	-	是	是	是
联系服务队列活动报表	-	-	是	是	是
联系服务队列活动报表（按联系服务队列统计）	-	-	是	是	是
联系服务队列活动报表（按时间间隔统计）	-	-	是	是	是
联系服务队列呼叫分布汇总报表	-	-	是	是	是
联系服务队列优先级汇总报表	-	-	是	是	是
联系服务队列服务级别优先级汇总报表	-	-	是	是	是
CSQ - 座席汇总报表	-	-	是	是	是
按呼叫 CCDR 统计的详细呼叫报表	是	是	是	是	是
呼叫、联系服务队列、座席详细报表	-	-	是	是	是
多通道座席联系人汇总报表	-	-	-	-	是，带有多通道许可[1]
多通道座席登录登出活动报表	-	-	-	-	是，带有多通道许可 [1]
多通道联系服务队列活动报表	-	-	-	-	是，带有多通道许可 [1]
去话座席详细数据性能报表	-	-	-	-	是，带有去话许可

报表名称	Unified QM	Unified IP IVR	Unified CCX 标准版	Unified CCX 增强版	Unified CCX 高级版
去话项目执行汇总报表	-	-	-	-	是，带有去话许可
优先级汇总活动报表	-	-	-	是	是
远程监控详细报表	-	-	是	是	是
通信量分析报表	是	是	是	是	是

1. 多通道报表专用于 Unified EIM/Unified WIM 并使用 MS SQL 2000 数据库（在混合代码身份验证中安装）。要生成合并历史报表， Cisco CRS 需要获得 Unified EIM/Unified WIM 数据库的详细访问信息（服务器的主机名称或 IP 地址、数据库名称、数据库用户和数据库密码）。请参阅 Cisco CRS Administration Guide（《Cisco CRS 管理指南》）了解配置的详细信息。

要指定用户可以生成的历史报表，请执行下列步骤：

操作步骤

步骤 1 登录到 Cisco CRS Administration。

有关登录到 Cisco CRS Administration 的信息，请参阅 *Cisco CRS Administration Guide* （*Cisco CRS* 管理指南）。

步骤 2 从 Cisco CRS Administration 应用程序中选择 “工具” > “历史报表”。

出现 “历史报表配置” Web 页。

步骤 3 在导航栏中，单击 “用户配置”超链接。

步骤 4 单击 “选择用户”下拉箭头查看用户列表，然后选择所需的用户。

步骤 5 单击 “下一步”。

会出现下列窗格：

- 已安装的报表程序包 -- 此窗格包含已安装的 Cisco CRS 应用程序的列表。
- 选择的报表程序包 -- 此窗格显示用户有权限生成历史报表的应用程序（如果有）。

步骤 6 要选择用户能够为其生成历史报表的一个或多个应用程序，请在“已安装的报表程序包”窗格中单击报表程序包名称，然后单击“**>**”。

此报表程序包名称 将移到“选择的报表程序包”窗格中。

要取消选择出现在“选择的报表程序包”窗格中的名称，请选择该应用程序名，然后单击“**<**”。

此报表程序包名称将移到“已安装的报表程序包”窗格中。

步骤 7 单击“更新”，赋予用户访问所选应用程序的历史报表的权限。

要配置其他用户，请重复步骤 4 到步骤 7。

配置文件

“CRS 历史报表”客户端在每台客户端计算机上维护着两个配置文件。以下各节详细介绍了每个文件。这些配置文件包括：

- hrcConfig.ini -- 此文件存储在 Cisco CRS Historical Reports 目录中，该目录位于 Cisco CRS 历史报表客户端系统的安装目录之下。（默认情况下，该系统安装在 Program Files 目录下）。此文件中包含 Cisco CRS 历史报表客户端系统的一般说明。
- sch.ini -- 此文件存储在 Cisco CRS Historical Reports\Scheduler 目录中，该目录位于 Cisco CRS 历史报表客户端系统的安装目录之下。（默认情况下，该系统安装在 Program Files 目录下）。此文件中包含有关“日程安排程序”的说明。

如果需要，可以编辑这两个配置文件并进行更改。要编辑配置文件，请执行下列步骤：

操作步骤

步骤 1 使用任一文本编辑器打开配置文件。

步骤 2 根据需要更改参数。



警告 如果编辑配置文件时作了系统不识别的修改，您可能会面临系统受损的危险。

步骤 3 保存文件并退出文本编辑器。

步骤 4 如果编辑 hrcConfig.ini 文件时 “Cisco CRS 历史报表”客户端正在运行，请退出并重新启动客户端程序以使更改生效。

如果编辑 sch.ini 文件，请右键单击 Windows 任务栏状态区中出现的 “日程安排程序”图标，然后选择 “停止日程安排程序”。然后，再次右键单击 “日程安排程序”图标并选择 “运行日程安排程序”以使更改生效。

相关主题

- hrcConfig.ini 配置文件，第 2-12 页
- sch.ini 配置文件，第 2-15 页

hrcConfig.ini 配置文件

hrcConfig.ini 文件包含 “Cisco CRS 历史报表客户端”系统的一般指令。下表显示了此文件中的参数。

参数	说明
defaultHost	出现在 “Cisco CRS 历史报表登录”对话框的 “服务器”字段中的 IP 地址或主机名。 **默认值：**最近一次登录的服务器的 IP 地址或主机名。
defaultExportPath	导出至文件的安排报表在 “Cisco CRS 历史报表”系统中的默认存储目录路径名。 **默认值：**Cisco CRS Historical Reports\reports 目录，该目录位于 Cisco CRS 历史报表客户端的安装目录下。 要更改 “Cisco CRS 历史报表客户端” hrcConfig.ini 配置文件中的 defaultExportPath 参数，请遵循以下指导原则： • 确保共享磁盘上存在新目录。 • 给新路径加引号。例如： `defaultExportPath=ì\\209.165.200.225\F$\CRS_REPORTSî`

参数	说明
showUserNameOnReport	指定是否在报表中显示生成报表时登录用户的用户名。 有效值： • 0 -- 不显示用户名 • 1 -- 显示用户名 默认值：1
logLevel	系统在 “历史报表客户端”日志文件中记录事件的详细等级。 有效值： • 1 -- 仅记录错误 • 2 -- 记录错误和警告 • 3 -- 记录错误、警告和调试消息 默认值：1
NumOfLogFiles	系统维护的 “历史报表客户端”日志文件的数量。只要当前的 “历史报表客户端”日志文件达到 MaxSizeOfLogFiles 指定的大小，系统就新建一个 “历史报表客户端”日志文件 （请参阅下一个参数）。 有效值：1 或大于 1 的整数 默认值：10
MaxSizeOfLogFiles	指定在当前的日志文件达到此大小 （以 KB 计）时，系统应新建一个 “历史报表客户端”日志文件。 有效值：1 或大于 1 的整数 默认值：1000 注 建议将此参数的值设置为 1000 KB，因为远大于 1000 KB 的日志文件难以阅读，并且多个大型日志文件会占用大量磁盘空间。
database （在 [SCH] 之下）	位于日程安排信息存储目录 Cisco CRS Historical Reports\Scheduler 中的数据库文件。如果您更改此参数，则还必须将 sch.ini 配置文件中的 database 参数更改为相同的值。 有效值：HistoricalReportsScheduler.mdb

参数	说明
DRIVER （在 [CRS_DATABASE] 之下）	*仅用于显示。*数据库驱动程序的名称。
SERVER （在 [CRS_DATABASE] 之下）	*仅用于显示。为*“Cisco CRS 历史报表”客户端提供历史数据的服务器的 IP 地址或主机名。
DATABASE （在 [CRS_DATABASE] 之下）	*仅用于显示。*“Cisco CRS 历史报表”客户端从中获取历史数据的服务器上主 Cisco CRS 数据库的名称。
UID （在 [CRS_DATABASE] 之下）	*仅用于显示。*登录“Cisco CRS 历史报表”客户端从中获取历史数据的服务器上的 Cisco CRS 数据库时所使用的用户标识。
NETWORK （在 [CRS_DATABASE] 之下）	*仅用于显示。*“Cisco CRS 历史报表”客户端连接到 Cisco CRS 数据库时所使用的网络库。
DRIVER （在 [CRS_DATABASE_ALTERNATIVE] 之下）	如果希望“Cisco CRS 历史报表”客户端访问默认服务器之外的计算机上的数据库，请在此处指定代用数据库驱动程序的名称。 **有效值：**代用数据库驱动程序的名称
SERVER （在 [CRS_DATABASE_ALTERNATIVE] 之下）	如果希望“Cisco CRS 历史报表”客户端访问默认服务器之外的计算机上的数据库，请在此处指定代用服务器的 IP 地址或主机名。 **有效值：**其上复制了 Cisco CRS 数据库的代用服务器的 IP 地址或主机名
DATABASE （在 [CRS_DATABASE_ALTERNATIVE] 之下）	如果希望“Cisco CRS 历史报表”客户端访问名称不同于默认 Cisco CRS 数据库名称的数据库，请在此处指定主数据库的代用名称。 **有效值：**代用主数据库的名称
NETWORK （在 [CRS_DATABASE_ALTERNATIVE] 之下）	如果希望“Cisco CRS 历史报表”客户端使用默认网络库（对于 TCP/IP 为 dbmssocn）之外的网络库访问数据库，请在此处指定代用网络库的名称。 **有效值：**代用网络库的名称（例如，对于已命名管道为 dbnmpntw）

相关主题

- 客户端系统日志文件，第 6-2 页

sch.ini 配置文件

sch.ini 文件包含“日程安排程序”的一般说明，包括“日程安排程序”数据库的位置、记录日志文件信息的详细程度以及如何处理丢失的日程表。下表显示了此文件中的参数。

参数	说明
数据库	位于日程安排信息存储目录 Cisco CRS Historical Reports\Scheduler 中的数据库文件。如果您更改此参数，则必须将 hrcConfig.ini 配置文件中的 database 参数更改为相同的值。 **有效值：**HistoricalReportsScheduler.mdb
NumOfMissedScheduleRuns	如果因为未运行“日程安排程序”而错过了某个预定的报表，或者如果因为未运行“日程安排程序”而连续几次错过了某个报表，可以指定当您选择执行错过的日程表时应生成错过的报表的最多个数。 **有效值：**大于或等于 0 **默认值：**1
Missed_daily	对于安排为每天运行的报表，指定当它们被错过并且您选择执行错过的日程表时，是否应该生成这些报表。 **有效值：** • 1 -- 生成报表 • 0 -- 不生成报表 **默认值：**1
Missed_weekly	对于安排为每周运行的报表，指定当它们被错过并且您选择执行错过的日程表时，是否应该生成这些报表。 **有效值：** • 1 -- 生成报表 • 0 -- 不生成报表 **默认值：**1

参数	说明
Missed_monthly	对于安排为每月运行的报表，指定当它们被错过并且您选择执行错过的日程表时，是否应该生成这些报表。 有效值： • 1 -- 生成报表 • 0 -- 不生成报表 默认值：1
Missed_once	对于安排为运行一次的报表，指定当它们被错过并且您选择执行错过的日程表时，是否应该生成这些报表。 有效值： • 1 -- 生成报表 • 0 -- 不生成报表 默认值：1
logLevel	系统在 "日程安排程序" 日志文件中记录事件的详细等级。 有效值： • 1 -- 仅记录日程安排程序错误 • 2 -- 记录日程安排程序错误和日程安排程序警告 • 3 -- 记录日程安排程序错误、日程安排程序警告和日程安排程序信息 • 4 -- 记录日程安排程序错误、日程安排程序警告和详细的日程安排程序信息 默认值：3

相关主题

- 处理错过的日程，第 5-17 页
- 日程安排程序日志文件，第 6-4 页

更改客户端语言

可以使用 Windows 的 “区域选项” 设置来设置 “Cisco CRS 历史报表” 客户端的语言。可以设置 Cisco CRS 系统所支持的任何语言。如果 Cisco CRS 系统不支持所设置的语言，客户端系统将默认采用英语。

设置了某种语言后，“Cisco CRS 历史报表” 客户端将以该语言显示下列信息：

- 窗口和对话框中显示的信息，包括字段名称和按钮名称
- 菜单名称和菜单选项
- 报表中的字段名称、标题和其他静态项目

客户端语言不影响报表中数据的语言。



警告 设置语言可能会影响客户端计算机上运行的其他应用程序的显示语言。



注 有关设置语言的详细信息，请参阅 Windows 文档。请参阅 http://www.microsoft.com/globaldev/handson/user/2kintlsupp.mspx 网站了解详细信息



历史报表说明

“Cisco CRS 历史报表”提供了一组格式化的报表，这些报表用于向用户提供 Cisco CRS 系统及使用该系统的座席的操作和活动信息。报表以表格的形式显示信息，而且如果没有另外指定，报表中还会包含用于突出显示重要信息的图表。

如果您需要系统格式化报表以外的报表，可以创建自己的自定义报表。要创建自定义报表，请参阅 *Cisco CRSHistorical Reports Administrator and Developer Guide* （*《Cisco CRS 历史报表管理员和开发人员指南》*）。

以下各节包含下列主题：

报表概述

“Cisco CRS 历史报表”可以生成各种历史报表。表 3-1 显示了每个报表的以下信息：

- 报表名称和参考 -- 历史报表的名称和本章中包含报表详细信息的章节参考
- 应用程序包 -- 可以使用报表的 Cisco CRS 软件包。
- 说明 -- 报表内容的简要说明。

第 3-7 页的 “报表详细信息” 一节中按照字母顺序对各个报表进行了说明。

表 3-1　　历史报表一览表

报表名称和参考	应用程序包	说明
已放弃呼叫详细活动报表，第 3-9 页	• Unified CCX[1] 标准版 • Unified CCX 增强版 • Unified CCX 高级版	每个已放弃呼叫的详细信息
已中断已拒绝呼叫的详细数据报表，第 3-10 页	• Unified CCX 标准版 • Unified CCX 增强版 • Unified CCX 高级版	每个已中断或已拒绝呼叫的详细信息
座席呼叫汇总报表，第 3-12 页	• Unified CCX 标准版 • Unified CCX 增强版 • Unified CCX 高级版	来话及去话转接、会议和座席呼叫的汇总信息
座席详细数据报表，第 3-14 页	• Unified CCX 标准版 • Unified CCX 增强版 • Unified CCX 高级版	每个座席收到或发出的每个呼叫的详细信息
座席登录登出活动报表，第 3-16 页	• Unified CCX 标准版 • Unified CCX 增强版 • Unified CCX 高级版	每个座席的登录和注销活动的详细信息
座席未就绪原因代码汇总报表，第 3-18 页	• Unified CCX 标准版 • Unified CCX 增强版 • Unified CCX 高级版	每个座席在 “未就绪” 状态花费的时间，以及座席在转至 “未就绪” 状态时所输入的原因代码的信息

表 3-1 历史报表一览表 （续）

报表名称和参考	应用程序包	说明
座席状态详细数据报表，第 3-20 页	• Unified CCX 标准版 • Unified CCX 增强版 • Unified CCX 高级版	每个座席转至座席状态并在该状态花费的时间以及座席转至 “登出” 状态或 “未就绪” 状态的原因方面的信息
座席状态汇总报表 （按座席统计），第 3-22 页	• Unified CCX 标准版 • Unified CCX 增强版 • Unified CCX 高级版	座席在每个座席状态花费的时间长度及百分比方面的信息，按座席名称分组
座席状态汇总报表 （按时间间隔统计），第 3-24 页	• Unified CCX 标准版 • Unified CCX 增强版 • Unified CCX 高级版	座席在每个座席状态花费的时间长度及百分比方面的信息，在报表期间按 30 或 60 分钟的时间间隔分组
座席汇总报表，第 3-26 页	• Unified CCX 标准版 • Unified CCX 增强版 • Unified CCX 高级版	每个座席活动 （包括呼叫和座席状态活动）的汇总统计信息
座席摘要数据详细信息报表，第 3-29 页	• Unified CCX 增强版 • Unified CCX 高级版	每个摘要数据的详细信息
座席摘要数据汇总报表，第 3-30 页	• Unified CCX 增强版 • Unified CCX 高级版	座席在输入与摘要功能相关联的工作状态后输入的详细数据汇总信息
应用程序性能分析报表，第 3-32 页	• Unified CCX 标准版 • Unified CCX 增强版 • Unified CCX 高级版 • Unified QM[2] • Unified IP IVR[3]	每个 Unified CCX 或 Unified IP IVR 应用程序所收到呼叫的汇总信息

表 3-1 历史报表一览表 （续）

报表名称和参考	应用程序包	说明
应用程序汇总报表，第 3-33 页	• Unified CCX 标准版 • Unified CCX 增强版 • Unified CCX 高级版	与向每个应用程序提出的呼叫、由每个应用程序处理的呼叫以及自每个应用程序放弃的呼叫有关的汇总呼叫统计信息，以及有关呼叫通话时间、话后工作时间和放弃时间的信息
呼叫自定义变量报表，第 3-35 页	• Unified CCX 标准版 • Unified CCX 增强版 • Unified CCX 高级版	有关自定义变量 （如果有）的信息，这些自定义变量是通过与呼叫或支路关联的工作流中的 "设置会话信息" 步骤设置的
被叫号码汇总活动报表，第 3-39 页	• Unified CCX 标准版 • Unified CCX 增强版 • Unified CCX 高级版	呼叫者拨打的每个号码的汇总信息
通用技能联系服务队列活动报表 （按时间间隔统计），第 3-40 页	• Unified CCX 标准版 • Unified CCX 增强版 • Unified CCX 高级版	以相同技能但不同能力级别配置的每组 CSQ 的已提出呼叫、已处理呼叫和已放弃呼叫的汇总信息
联系服务队列活动报表，第 3-43 页	• Unified CCX 标准版 • Unified CCX 增强版 • Unified CCX 高级版	向每个 CSQ 提出的、由每个 CSQ 处理的、自每个 CSQ 放弃的以及从每个 CSQ 出列的呼叫的汇总信息，以及呼叫排队时间和处理时间的相关信息
联系服务队列活动报表 （按联系服务队列统计），第 3-45 页	• Unified CCX 标准版 • Unified CCX 增强版 • Unified CCX 高级版	路由到 CSQ 的呼叫以及服务级别的相关信息 （按 CSQ 分组）
联系服务队列活动报表 （按时间间隔统计），第 3-48 页	• Unified CCX 标准版 • Unified CCX 增强版 • Unified CCX 高级版	路由到 CSQ 的呼叫以及服务级别的相关信息，在报表期间内按 30 或 60 分钟的时间间隔分组
联系服务队列呼叫分布汇总报表，第 3-52 页	• Unified CCX 标准版 • Unified CCX 增强版 • Unified CCX 高级版	在 4 个可配置长度时间间隔内处理和放弃的呼叫数

表 3-1 历史报表一览表 （续）

报表名称和参考	应用程序包	说明
联系服务队列优先级汇总报表，第 3-54 页	• Unified CCX 标准版 • Unified CCX 增强版 • Unified CCX 高级版	与向每个联系服务提出的呼叫总数以及为每个呼叫优先级提出的呼叫总数和平均数有关的信息
联系服务队列服务级别优先级汇总报表，第 3-55 页	• Unified CCX 标准版 • Unified CCX 增强版 • Unified CCX 高级版	与服务级别内处理的呼叫总数和平均数以及每个呼叫优先级的服务级别内处理的呼叫数和百分比有关的信息
CSQ - 座席汇总报表，第 3-56 页	• Unified CCX 标准版 • Unified CCX 增强版 • Unified CCX 高级版	CSQ 中座席的活动信息
按呼叫 CCDR 统计的详细呼叫报表，第 3-58 页	• Unified CCX 标准版 • Unified CCX 增强版 • Unified CCX 高级版 • Unified QM • Unified IP IVR	每条呼叫支路的 “联系呼叫详细数据记录” (CCDR)、联系路由详细数据记录和座席连接详细数据记录中的信息
呼叫、联系服务队列、座席详细报表，第 3-61 页	• Unified CCX 标准版 • Unified CCX 增强版 • Unified CCX 高级版	呼叫所路由到的 CSQ 以及处理呼叫的座席的详细呼叫信息
多通道座席联系人汇总报表，第 3-64 页	带有多通道许可的 Unified CCX 高级版	外来和外发电子邮件及聊天的汇总信息
多通道座席登录登出活动报表，第 3-66 页	带有多通道许可的 Unified CCX 高级版	每个座席的多通道 （电子邮件和聊天）活动的详细信息
多通道联系服务队列活动报表，第 3-68 页	带有多通道许可的 Unified CCX 高级版	向每个 CSQ 提出的、由每个 CSQ 处理的、自每个 CSQ 放弃的以及从每个 CSQ 出列的呼叫、电子邮件和聊天的汇总信息
去话座席详细数据性能报表，第 3-70 页	带有 Outbound[4] 许可的 Unified CCX 高级版	每个座席的详细信息，还包含每个座席的 Outbound 项目执行呼叫详细数据

表 3-1 历史报表一览表 （续）

报表名称和参考	应用程序包	说明
去话项目执行汇总报表，第 3-73 页	带有 Outbound[4] 许可的 Unified CCX 高级版	Outbound 项目执行统计在某特定期间的汇总信息
优先级汇总活动报表，第 3-75 页	• Unified CCX 增强版 • Unified CCX 高级版	接收到的每个呼叫的优先级的汇总信息
远程监控详细报表，第 3-77 页	• Unified CCX 标准版 • Unified CCX 增强版 • Unified CCX 高级版	主管所执行的每个远程监控会话的详细信息
通信量分析报表，第 3-79 页	• Unified CCX 标准版 • Unified CCX 增强版 • Unified CCX 高级版 • Unified QM • Unified IP IVR	Cisco CRS 系统在报表范围中的每一天所收到呼叫的汇总信息

1. Cisco Unified Contact Center Express (Unified CCX)
2. Cisco Unified Queue Manager (Unified QM)
3. Cisco Unified IP IVR (Unified IP IVR)
4. Cisco Unified Outbound Preview Dialer (Outbound)

报表详细信息

本节提供了每个 Cisco CRS 历史报表的以下信息：

- 报表说明。
- 用来说明随报表生成的每个图表中所显示信息的表格。
- 用来说明报表表格部分每个字段的表格。
- 用来说明报表可用的每个排序条件的表格。有关报表排序的详细信息，请参阅第 4-4 页的 “详细数据报表设置” 一节。
- 用来说明可用于报表的每个筛选参数 （如果有）的表格。可以使用筛选参数来限制报表中出现的信息。有关报表筛选的详细信息，请参阅第 4-4 页的 “详细数据报表设置” 一节。



注　报表在显示事件或活动的日期和时间信息时使用的是 Cisco CRS 服务器的日期和时间。

本节将介绍以下每个报表：

已放弃呼叫详细活动报表

“已放弃呼叫详细活动报表”提供有关被放弃呼叫的信息。对于 Unified CCX 呼叫，已放弃的呼叫是指座席未应答且呼叫者挂断或被断开的呼叫。对于 Unified IP IVR 呼叫，已放弃的呼叫是指没有通过用来设置已处理标记的工作流步骤的呼叫。如果呼叫有多个支路被放弃 （例如，由多个不同应用程序处理的 Unified IP IVR 呼叫），此报表中会显示每个已放弃的支路。

“已放弃呼叫详细活动报表”可包括以下图表：

图表名	说明
按最终呼叫优先级统计的每日放弃的呼叫	显示日期范围内每天被放弃呼叫的总数以及呼叫的最终优先级。

“已放弃呼叫详细活动报表”包括一个表，其中显示每个已放弃呼叫的以下信息：

字段	说明
呼叫开始时间	启动此呼叫支路的日期和时间。
被叫号码	呼叫者拨打的电话号码。
呼叫 ANI[1]	呼叫方的电话号码。如果呼叫是由座席发起的，则此号码指的是座席的 Unified CCX 分机。如果呼叫是由呼叫者而不是座席发起的，则此号码指的是呼叫者的电话号码。
初始呼叫优先级	收到呼叫后 Unified CCX 工作流分配给呼叫的优先级，范围从 1 （最低）到 10 （最高）。如果未在工作流中设置另一不同优先级，则所有呼叫均以默认优先级 1 开始。
已路由呼叫联系服务队列	呼叫曾入队的最多前 5 个 CSQ 的名称。多个 CSQ 名称用逗号分隔。
座席名称	放弃呼叫前向其提出呼叫的座席 （如果有）的名称。
呼叫技能	与呼叫路由到的 CSQ 关联的最多 3 项呼叫技能。多个技能用逗号分隔。
最终呼叫优先级	呼叫被放弃时的优先级，范围从 1 （最低）到 10 （最高）。

字段 （续）	说明 （续）
呼叫放弃时间	呼叫被放弃时的日期和时间。
平均放弃时间	放弃时间是从呼叫进入系统之时到呼叫被放弃之时的持续时间。平均放弃时间是报表范围期间放弃的所有呼叫的平均值。

1. ANI = 自动号码识别

可按以下任何条件对 “已放弃呼叫详细活动报表” 进行排序：

排序条件	结果
呼叫开始时间	按呼叫开始日期和时间顺序显示报表。
呼叫 ANI	按照呼叫者进行呼叫时所使用电话号码的顺序显示报表。
呼叫放弃时间	按呼叫被放弃时的日期和时间顺序显示报表。

已中断已拒绝呼叫的详细数据报表

“已中断已拒绝呼叫的详细数据报表” 提供有关系统中断或拒绝的每个呼叫的详细信息。如果正在处理呼叫的工作流中出现异常，会中断呼叫。如果系统资源达到最大容量 （例如，达到最大 CTI 端口数），则会拒绝呼叫。

“已中断已拒绝呼叫的详细数据报表” 可包括以下图表：

图表名	说明
按联系配置统计的呼叫总计	显示报表期间已中断呼叫和已拒绝呼叫的总数。 当执行工作流脚本出现问题 （例如，工作流脚本抛出异常）时，会中断呼叫。 当某些 Unified CM 或 Cisco CRS 资源不足 （例如， CTI 端口数不足），无法接受来话呼叫时，呼叫将会被拒绝。

“已中断已拒绝呼叫的详细数据报表”包括一个表，其中显示每个已中断已拒绝呼叫的以下信息：

字段	说明
节点 ID -- 会话 ID -- 序列号	节点 ID 是系统分配给群集中每个 CRS 服务器的唯一数字 ID。它以数字 1 开始 （节点 ID 值为 0 则表示报表中的数据是从 Cisco CRS 3.x 移植过来的）。会话 ID 是系统分配给呼叫的唯一会话标识号。序列号是系统分配给每个呼叫支路的会话序列号。会话序列号按每条呼叫支路依次加 1。
呼叫开始时间、呼叫结束时间	呼叫开始时的日期和时间，以及呼叫被断开、转接或重定向时的日期和时间。
联系类型	呼叫的联系类型 （来话、去话、内部、重定向、转入）。
联系配置	对呼叫的处置 （已中断或已拒绝）。
中断 / 拒绝原因	中断或拒绝呼叫的原因。
呼叫方 DN[1]	如果 “呼叫方类型”为 1，则此字段显示座席的 Unified CCX 分机号。如果 “呼叫方类型”为 2，此字段显示 CTI[2] 端口号。如果 “呼叫方类型”为 3，此字段显示呼叫者的电话号码。
目标 DN	如果 “目标类型”为 1，则此字段将显示座席的 Unified CCX 分机号。如果 “目标类型”为 2，此字段显示 CTI 端口号。如果 “目标类型”为 3，此字段显示被叫电话号码。
被叫号码	如果呼叫是转接呼叫，此号码为呼叫转接到的号码。在其它情况下，此信息与 “原被叫号码”相同。
原被叫号码	呼叫者最初拨打的号码。可以是路由点号码或座席分机号。
应用程序名称	与路由点关联的 Unified CCX 或 Unified IP IVR 应用程序的名称。
已路由呼叫联系服务队列	呼叫所路由到的 CSQ。如果呼叫在路由到任何 CSQ 前被中断或拒绝，则此字段为空。

1. DN = 电话号码
2. CTI = 计算机电话接口

可按以下任何条件对“已中断已拒绝呼叫的详细数据报表”进行排序：

排序条件	结果
节点 ID -- 会话 ID -- 序列号	按节点 ID、会话 ID 和序列号的排序顺序显示报表。
呼叫开始时间	按照呼叫开始时间的顺序显示报表。
中断 ñ 拒绝原因	按中断 / 拒绝原因的字母顺序显示报表。
被叫号码	按照呼叫者所拨号码的顺序显示报表。

可用以下参数对“已中断已拒绝呼叫的详细数据报表”进行筛选：

筛选参数	结果
联系配置	如果选择**已中断**，报表将仅显示已中断的呼叫。如果选择**已拒绝**，报表将仅显示已拒绝的呼叫。如果同时选择这两个选项，报表将显示两种类型的呼叫。

座席呼叫汇总报表

“座席呼叫汇总报表”为每个指定座席显示每个已收到呼叫 （*来话呼叫*）以及由座席发出的每个呼叫 （*去话呼叫*）的信息。对于 Unified CCX 来话呼叫，此报表显示座席在 “通话”状态、“工作”状态及保持状态所花费的平均时间。对于非 Unified CCX 呼叫，此报表显示座席的平均和最长通话时间。对于去话呼叫，此报表显示座席的平均和最长呼叫时间。此报表还会显示转给座席和座席转出 （到另一路由点或另一座席）的呼叫数，以及座席所参与的会议呼叫数。

“座席呼叫汇总报表”可包括以下图表：

图表名	说明
按座席统计的来话、去话呼叫总计	座席收到和发出的呼叫总数。
来话 ACD 平均通话 / 保持 / 话后工作时间	对于座席收到的 Unified CCX 呼叫，此时间为每个座席在 “通话”状态、保持状态及 “工作”状态所花费的平均时间。
去话呼叫的平均 / 最长呼叫时间	对于座席发出的呼叫，此时间为每个座席花费在呼叫上的平均和最长时间。（呼叫时间包括花费在拨打、等待应答和通话上的时间）。

“座席呼叫汇总报表”包括一个表，其中显示每个座席的以下信息：

字段	说明
座席名称	座席人员的姓和名。
分机	Unified CM 分配给座席的 Unified CCX 分机。
来话总计	座席收到的呼叫总数 （等于来话 ACD 呼叫 + 来话非 ACD 呼叫）。
来话 ACD -- 总计	座席收到的 Unified CCX 呼叫总数。
来话 ACD -- 平均通话 / 保持 / 话后工作时间	对于收到的 Unified CCX 呼叫，此时间为座席在 “通话”状态、保持状态及 “工作”状态所花费的平均时间。
来话非 ACD -- 总计	座席收到的非 Unified CCX 呼叫总数。此数目包括其它座席和外部各方发出的呼叫。
来话非 ACD -- 平均 / 最长通话时间	对于收到的非 Unified CCX 呼叫，此时间为座席在通话上花费的平均时间以及座席在任何 1 个呼叫的通话上花费的最长时间。
去话 -- 总计	座席发出的呼叫总数。此数目包括已尝试的呼叫和已连接的呼叫。
去话 -- 平均 / 最长呼叫时间	对于去话呼叫，此时间为平均呼叫时间和最长呼叫时间。呼叫时间从座席摘机进行呼叫时算起，直到呼叫终止。
ACD 转入	转给座席的 Unified CCX 呼叫总数。
ACD 转出	座席转出的 Unified CCX 呼叫总数。
ACD 会议	座席参与的 Unified CCX 会议呼叫总数。

可按以下任何条件对 “座席呼叫汇总报表” 进行排序：

排序条件	结果
座席名称	按座席名称的字母顺序显示报表。
来话呼叫总计	按座席收到的呼叫总数顺序显示报表。
去话呼叫总计	按座席发出的呼叫总数顺序显示报表。

可用以下任何参数筛选 “座席呼叫汇总报表”：

筛选参数	结果
资源组名称	显示属于指定资源组的座席的信息。
座席名称	显示指定座席的信息。
技能名	显示具备指定技能的座席的信息。
小组名	显示属于所选小组的座席的信息。

座席详细数据报表

“座席详细数据报表” 包含座席所处理的每个 Unified CCX 呼叫以及座席所发出的每个呼叫的详细信息。其中还包括非 Unified CCX 呼叫的信息。如果座席接听了 Unified CCX 呼叫，则将该呼叫视为已处理的呼叫。Unified CCX 呼叫是拨打到路由点号码的呼叫。非 Unified CCX 呼叫是指任何未拨打到路由点号码的呼叫；例如，座席间的内部呼叫，或去话呼叫。

“座席详细数据报表” 可包括以下图表：

图表名	说明
按座席统计的通话时间、保持时间、话后工作时间总计	显示每个座席在报表期间花费在所有呼叫上的总通话时间、总保持时间以及总话后工作时间。

“座席详细数据报表”包括一个表，其中显示每个座席收到或发出的每个呼叫的以下信息：

字段	说明
座席名称	座席人员的姓和名。
分机	Unified CM 分配给座席的 Unified CCX 分机。
呼叫开始时间、呼叫结束时间	呼叫开始时间是呼叫支路在座席分机振铃时的日期和时间。呼叫结束时间是呼叫支路被断开或转接时的日期和时间。
持续时间	在呼叫开始时间和呼叫结束时间之间经过的时间。
被叫号码	呼叫者拨打的电话号码。
呼叫 ANI	呼叫方的电话号码。如果呼叫是由座席发起的，则此号码指的是座席的 Unified CCX 分机。如果呼叫是由呼叫者而不是座席发起的，则此号码指的是呼叫者的电话号码。
已路由呼叫联系服务队列	处理呼叫的 CSQ。如果呼叫者在为此 CSQ 排队时连接到某座席，则将呼叫视为已处理。
其它联系服务队列	呼叫曾入队的 CSQ 的名称。多个 CSQ 名称用逗号分隔。
呼叫技能	与处理该呼叫的 CSQ 关联的最多 3 项呼叫技能。如果呼叫者连接到座席，则认为呼叫被处理。
通话时间	对于 Unified CCX 呼叫，此时间指的是座席连接到呼叫时到呼叫被断开或转接时所经过的时间，不包括保持时间。对于非 Unified CCX 呼叫，如果呼叫被应答，则此时间指的是整个呼叫的持续时间。
保持时间	呼叫处于保持状态的总时间。不适用于非 Unified CCX 呼叫。
话后工作时间	呼叫后座席在 “工作”状态所花费的时间量。不适用于非 Unified CCX 呼叫。
呼叫类型	• 来话 ACD -- 座席处理的 Unified CCX 呼叫。 • 来话非 ACD -- 座席收到的非 Unified CCX 呼叫。 • 去话 -- 由座席发起的呼叫 （Unified CCX 或非 Unified CCX）。 • 转入 -- 转给座席的呼叫。 • 转出 -- 座席转出的呼叫。 • 会议 -- 会议呼叫。

可按以下任何条件对 “座席详细数据报表”进行排序：

排序条件	结果
座席名称	按座席名称的字母顺序显示报表。
呼叫开始时间	按照呼叫开始时间的顺序显示报表。
呼叫 ANI	按呼叫者发出呼叫的电话号码顺序显示报表。

可用以下任何参数筛选 “座席详细数据报表”：

筛选参数	结果
资源组名称	显示属于一个或多个指定资源组的座席的信息。
座席名称	显示指定座席的信息。
技能名	显示具备指定技能的座席的信息。
小组名	显示属于指定小组的座席的信息。
呼叫类型	显示指定呼叫类型 （来话 ACD、来话非 ACD、去话、转入、转出、会议）的信息

座席登录登出活动报表

“座席登录登出活动报表”包含有关座席登录和登出活动的详细信息。对于每个座席，它显示报表期间每次登录会话的登录日期和时间、登出日期和时间，以及座席在登出时输入的原因代码。此报表还会显示每次登录会话的持续时间以及所有登录会话的总登录时间。

“座席登录登出活动报表”可包括以下图表：

图表名	说明
每一座席的登录时间总计	显示每个座席登录到 Unified CCX 系统的总时间。

"座席登录登出活动报表"包括一个表，其中显示每个座席的以下信息：

字段	说明
座席名称	座席人员的姓和名。
分机	Unified CM 分配给座席的 Unified CCX 分机。
登录时间	座席登录到 Unified CCX 系统时的日期和时间。如果此信息前面有一个小于号 (<)，则座席是在报表数据的开始时间之前登录的。
登出时间	座席从 Unified CCX 系统登出时的日期和时间。如果此信息前面有一个大于号 (>)，则座席在报表数据的结束时刻仍处于登录状态。
登出原因代码	座席从 Cisco Agent Desktop 登出时输入的数字原因代码。值 0 表示未配置任何登出原因代码或座席未能输入原因代码。
登录持续时间	从登录时间到登出时间之间所经过的时间。
总计	每一座席的登录时间总计。
总计之和	报表期间所有座席的登录持续时间总计。

可按以下任何条件对 "座席登录登出活动报表"进行排序：

排序条件	结果
座席名称	按座席名称的字母顺序显示报表。
登录时间	按座席登录到系统时的时间顺序显示报表。
登录持续时间	按座席登录到系统中的时间长度顺序显示报表。

可用以下任何参数筛选 "座席登录登出活动报表"：

筛选参数	结果
资源组名称	显示属于一个或多个指定资源组的座席的信息。
座席名称	显示指定座席的信息。
技能名	显示具备指定技能的座席的信息。
小组名	显示属于指定小组的座席的信息。

座席未就绪原因代码汇总报表

“座席未就绪原因代码汇总报表”提供报表期间每个座席在 “未就绪”状态所花时间长度方面的信息。对于每个座席，它显示总登录时间以及在 “未就绪”状态花费的总时间。

此报表还会显示由于原因代码 （该代码由座席在转至 “未就绪”状态时输入）所示原因而导致座席花费在 “未就绪”状态的时间长度。报表将显示每一个原因代码 （最多可达八个）的详细信息，以及其它原因代码的合并信息。默认情况下，报表显示的是八个预定义原因代码的信息。不过，您可以指定报表显示哪些原因代码的详细信息 （请参阅附录 A,“Cisco CRS 原因代码”）。

此报表可以在报表期间内按 30 或 60 分钟的时间间隔显示信息。

“座席未就绪原因代码汇总报表”可包括以下图表：

图表名	说明
按座席和原因代码统计的未就绪时间总计	显示每个座席在报表期间花费在每个未就绪原因代码的时间。最多可详细显示 8 个原因代码。另外的原因代码以总计形式显示在 “其它原因代码”下方。

“座席未就绪原因代码汇总报表”包括一个表，其中显示仍处于 “未就绪”状态的每个座席的以下信息：

字段	说明
座席名称	座席人员的姓和名。
分机	Unified CM 分配给座席的 Unified CCX 分机。
时间间隔开始时间、时间间隔结束时间	如果使用 “时间间隔长度”筛选参数来指定时间间隔，则将显示报表期间内每个 30 或 60 分钟的时间间隔的开始日期和时间及结束日期和时间。否则，将会显示报表范围的开始日期和时间及结束日期和时间。
登录总计	时间间隔期内座席登录到 Unified CCX 系统的总时间。
未就绪总计	时间间隔期内座席在 “未就绪”状态所花费的总时间。
原因代码 *n1* 时间	由于原因代码 *n1* 所示原因而导致座席花费在 “未就绪”状态的总时间，其中 *n1* 是系统定义的原因代码。

字段 （续）	说明 （续）
原因代码 *n2* 时间	由于原因代码 *n2* 所示原因而导致座席花费在 "未就绪"状态的总时间，其中 *n2* 是系统定义的原因代码。
原因代码 *n3* 时间	由于原因代码 *n3* 所示原因而导致座席花费在 "未就绪"状态的总时间，其中 *n3* 是系统定义的原因代码。
原因代码 *n4* 时间	由于原因代码 *n4* 所示原因而导致座席花费在 "未就绪"状态的总时间，其中 *n4* 是系统定义的原因代码。
原因代码 *n5* 时间	由于原因代码 *n5* 所示原因而导致座席花费在 "未就绪"状态的总时间，其中 *n5* 是系统定义的原因代码。
原因代码 *n6* 时间	由于原因代码 *n6* 所示原因而导致座席花费在 "未就绪"状态的总时间，其中 *n6* 是系统定义的原因代码。
原因代码 *n7* 时间	由于原因代码 *n7* 所示原因而导致座席花费在 "未就绪"状态的总时间，其中 *n7* 是系统定义的原因代码。
原因代码 *n8* 时间	由于原因代码 *n8* 所示原因而导致座席花费在 "未就绪"状态的总时间，其中 *n8* 是系统定义的原因代码。
其它原因代码时间	由于上 8 列中未显示的原因代码所示原因而导致座席花费在 "未就绪"状态的总时间。

可按以下条件对 "座席未就绪原因代码汇总报表"进行排序：

排序条件	结果
座席名称	按座席名称的字母顺序显示报表。

可用以下任何参数筛选 “座席未就绪原因代码汇总报表”：

筛选参数	结果
时间间隔长度	**整个报表范围** - 显示从报表开始时间到报表结束时间的信息，但是不显示报表期间内特定时间间隔的信息。 **三十 (30) 分钟间隔** - 显示报表周期内 30 分钟间隔的信息。第一个时间间隔开始于报表开始时间，下一个时间间隔开始于报表开始时间的 30 分钟后，依此类推。 **六十 (60) 分钟间隔** - 显示报表周期内 60 分钟间隔的信息。第一个时间间隔开始于报表开始时间，下一个时间间隔开始于报表开始时间的 60 分钟后，依此类推。
资源组名称	显示属于一个或多个指定资源组的座席的信息。
座席名称	显示指定座席的信息。
技能名	显示具备指定技能的座席的信息。
小组名	显示属于所选小组的座席的信息。
原因代码	显示所选原因代码的信息。最多可详细显示 8 个原因代码。另外的原因代码以总计形式显示在 “其它原因代码时间” 下方。

座席状态详细数据报表

“座席状态详细数据报表” 显示座席从一个状态变为另一状态时的详细信息。对于每一个指定的座席，此报表显示每次状态改变时的日期和时间、变后状态的名称、变为 “登出” 状态或 “未就绪” 状态的原因代码 （如果有），以及在每个状态花费的时间长度。

“座席状态详细数据报表” 可包括以下图表：

图表名	说明
按座席统计的座席状态持续时间	显示每个座席在每个座席状态所花费的时间长度。

“座席状态详细数据报表”包括一个表，其中显示每个座席的以下信息：

字段	说明
座席名称	座席人员的姓和名。
分机	Unified CM 分配给座席的 Unified CCX 分机。
状态过渡时间	座席转至相应 “座席状态” 字段中所示状态时的日期和时间。
座席状态	座席的状态 （登录、登出、未就绪、就绪、已保留、通话或工作）。
原因代码	表示座席因何转至 “登出” 状态或 “未就绪” 状态的原因代码。 0 （零） 用于其它状态。
持续时间	座席在相应 “座席状态” 字段所示状态花费的时间长度。

可按以下条件对 “座席状态详细数据报表” 进行排序：

排序条件	结果
座席名称	先按座席名称的字母顺序，然后按座席转至另一状态时的日期和时间显示报表。

可用以下任何参数筛选 “座席状态详细数据报表”：

筛选参数	结果
资源组名称	显示属于指定资源组的座席的信息。
座席名称	显示指定座席的信息。
技能名	显示具备指定技能的座席的信息。
小组名	显示属于所选小组的座席的信息。

座席状态汇总报表 （按座席统计）

“座席状态汇总报表 （按座席统计）”显示每个指定座席花费在以下每个座席状态的时间长度和百分比：未就绪、就绪、已保留、通话和工作。此报表还会显示每个座席登录的总时间长度。“座席状态汇总报表 （按座席统计）”可显示报表期间每个 30 或 60 分钟时间间隔的信息。此时，报表将为每个座席包括一个汇总行，该行显示报表期间座席在每个座席状态所花费的时间长度和百分比。

“座席状态汇总报表 （按座席统计）”中的信息按座席进行分组。“座席状态汇总报表 （按时间间隔统计）”显示的信息相同，只是信息是按时间间隔分组的。有关详细信息，请参阅第 3-24 页的 “座席状态汇总报表 （按时间间隔统计）”一节。

“座席状态汇总报表 （按座席统计）”可包括以下图表：

图表名	说明
座席人员花费在座席状态上的时间	显示每个座席在每个座席状态所花费的时间长度。

“座席状态汇总报表 （按座席统计）”包括一个表，其中显示每个座席的以下信息：

字段	说明
座席名称	座席人员的姓和名。
分机	Unified CM 分配给座席的 Unified CCX 分机。
时间间隔开始时间、时间间隔结束时间	如果使用 “时间间隔长度”筛选参数来指定时间间隔，则将显示报表期间内每个 30 或 60 分钟的时间间隔的开始日期和时间及结束日期和时间。否则，将会显示报表范围的开始日期和时间及结束日期和时间。
登录时间总计	时间间隔期内座席登录到 Unified CCX 系统的总时间。
未就绪时间	时间间隔期内座席花费在 “未就绪”状态的时间长度和百分比。
就绪时间	时间间隔期内座席花费在 “就绪”状态的时间长度和百分比。
已保留时间	时间间隔期内座席花费在 “已保留”状态的时间长度和百分比。
通话时间	时间间隔期内座席花费在 “通话”状态的时间长度和百分比。
话后工作时间	时间间隔期内座席花费在 “工作”状态的时间长度和百分比。

字段 （续）	说明 （续）
累计	对于报表范围内的每个座席，指的是登录时间总计、未就绪时间总计和百分比、就绪时间总计和百分比、已保留时间总计和百分比、通话时间总计和百分比以及话后工作时间总计和百分比。
总计之和	报表期间所有座席的总计信息。包括登录时间总计、未就绪时间总计和百分比、就绪时间总计和百分比、已保留时间总计和百分比、通话时间总计和百分比以及话后工作时间总计和百分比。

可按以下条件对 “座席状态汇总报表 （按座席统计）”进行排序：

排序条件	结果
座席名称	按座席名称的字母顺序显示报表。

可用以下任何参数筛选 “座席状态汇总报表 （按座席统计）”：

筛选参数	结果
时间间隔长度	**整个报表范围** - 显示从报表开始时间到报表结束时间的信息，但是不显示报表期间内特定时间间隔的信息。 **三十 (30) 分钟间隔** - 显示报表周期内 30 分钟间隔的信息。第一个时间间隔开始于报表开始时间，下一个时间间隔开始于报表开始时间的 30 分钟后，依此类推。 **六十 (60) 分钟间隔** - 显示报表周期内 60 分钟间隔的信息。第一个时间间隔开始于报表开始时间，下一个时间间隔开始于报表开始时间的 60 分钟后，依此类推。
资源组名称	显示属于一个或多个指定资源组的座席的信息。
座席名称	显示指定座席的信息。
技能名	显示具备指定技能的座席的信息。
小组名	显示属于所选小组的座席的信息。

座席状态汇总报表 （按时间间隔统计）

“座席状态汇总报表 （按时间间隔统计）”显示每个指定座席花费在以下每个座席状态的时间长度和百分比：未就绪、就绪、已保留、通话和工作。此报表还会显示每个座席登录的总时间长度。“座席状态汇总报表 （按时间间隔统计）”可显示报表期间每个 30 或 60 分钟时间间隔的信息。此时，报表将为每个时间间隔包括一个汇总行，该行显示时间间隔期内所有座席花费在每个座席状态的时间长度和百分比。

“座席状态汇总报表 （按时间间隔统计）”中的信息在报表期间内按 30 或 60 分钟的时间间隔进行分组。“座席状态汇总报表 （按座席统计）”显示的信息相同，只是信息是按座席分组的。有关详细信息，请参阅第 3-22 页的“座席状态汇总报表 （按座席统计）”一节。

“座席状态汇总报表 （按时间间隔统计）”可包括以下图表：

图表名	说明
花费在座席状态上的时间 （按时间间隔统计）	对于每个时间间隔，显示所有座席在每个座席状态花费的时间长度。

“座席状态汇总报表 （按时间间隔统计）”包括一个表，其中显示每个座席的以下信息：

字段	说明
时间间隔开始时间、时间间隔结束时间	如果使用 “时间间隔长度”筛选参数来指定时间间隔，则将显示报表期间内每个 30 或 60 分钟的时间间隔的开始日期和时间及结束日期和时间。否则，将会显示报表范围的开始日期和时间及结束日期和时间。
座席名称	座席人员的姓和名。
分机	Unified CM 分配给座席的 Unified CCX 分机。
登录时间总计	时间间隔期内座席登录到 Unified CCX 系统的总时间。
未就绪时间	座席花费在 “未就绪”状态的时间长度和百分比。
就绪时间	座席花费在 “就绪”状态的时间长度和百分比。
已保留时间	座席花费在 “已保留”状态的时间长度和百分比。
通话时间	座席花费在 “通话”状态的时间长度和百分比。

字段 （续）	说明 （续）
话后工作时间	座席花费在 “工作”状态的时间长度和百分比。
累计	对于报表范围内每个时间间隔中的所有座席，指的是登录时间总计、未就绪时间总计和百分比、就绪时间总计和百分比、已保留时间总计和百分比、通话时间总计和百分比以及话后工作时间总计和百分比。
总计之和	报表期间所有座席和所有时间间隔的总计信息。包括登录时间总计、未就绪时间总计和百分比、就绪时间总计和百分比、已保留时间总计和百分比、通话时间总计和百分比以及话后工作时间总计和百分比。

可按以下条件对 “座席状态汇总报表 （按时间间隔统计）”进行排序：

排序条件	结果
时间间隔开始时间	如果使用 “时间间隔长度”筛选参数指定一个时间间隔，则将按 30 或 60 分钟的时间间隔的开始时间顺序显示报表。

可用以下任何参数筛选 “座席状态汇总报表 （按时间间隔统计）”：

筛选参数	结果
时间间隔长度	**整个报表范围** - 显示从报表开始时间到报表结束时间的信息，但是不显示报表期间内特定时间间隔的信息。 **三十 (30) 分钟间隔** - 显示报表周期内 30 分钟间隔的信息。第一个时间间隔开始于报表开始时间，下一个时间间隔开始于报表开始时间的 30 分钟后，依此类推。 **六十 (60) 分钟间隔** - 显示报表周期内 60 分钟间隔的信息。第一个时间间隔开始于报表开始时间，下一个时间间隔开始于报表开始时间的 60 分钟后，依此类推。
资源组名称	显示属于一个或多个指定资源组的座席的信息。
座席名称	显示指定座席的信息。
技能名	显示具备指定技能的座席的信息。
小组名	显示属于所选小组的座席的信息。

座席汇总报表

“座席汇总报表”含有座席活动 （包括呼叫和座席状态活动）的汇总信息。

“座席汇总报表”可包括以下图表：

图表名	说明
按座席统计的呼叫处理比率	显示每个座席处理的呼叫数与向该座席提出的呼叫数之比。
座席处理的呼叫总数	显示每个座席处理的呼叫总数。
按座席统计的平均通话时间 / 保持时间 / 话后工作时间	显示每个座席花费在 “通话”、“保持”以及 “工作”状态的平均时间。

“座席汇总报表”包括一个表，其中显示每个座席的以下信息：

字段	说明
座席名称	座席人员的姓和名。
分机	Unified CM 分配给座席的 Unified CCX 分机。
平均登录时间	座席的总登录时间除以座席的登录会话数。
已处理呼叫	连接到座席的呼叫数。 如果座席与另一座席建立了会议，则接受会议的座席会将此值增加 1。 如果座席转接了呼叫，稍后又收到作为转接的回叫，则此值会增加 2。
已提出呼叫	发送给座席的呼叫数 （不管座席是否接听呼叫）。 如果呼叫在连接到某个座席后被转给另一座席，然后又被转回给原座席，则原座席的值会增加 2 （每次提出呼叫都会增加 1 次）。
呼叫处理比率	座席处理的呼叫数除以向座席提出的呼叫数。
处理时间 -- 平均	座席处理的所有呼叫的平均处理时间。处理时间为通话时间 、保持时间和话后工作时间三者之和。
处理时间 -- 最长	座席处理的任何一个呼叫的最长处理时间。处理时间为通话时间 + 保持时间 + 话后工作时间。

字段 （续）	说明 （续）
通话时间 -- 平均	座席处理的所有呼叫的平均通话时间。通话时间指在座席连接到呼叫与呼叫被断开或转接之间所经过的时间，不包括保持时间。
通话时间 -- 最长	座席处理的任何一个呼叫的最长通话时间。通话时间指在座席连接到呼叫与呼叫被断开或转接之间所经过的时间，不包括保持时间。
保持时间 -- 平均	座席处理的所有呼叫的平均总保持时间。
保持时间 -- 最长	座席处理的任何一个呼叫的最长总保持时间。
话后工作时间 -- 平均	呼叫后座席花费在 “工作”状态的平均时间量。
话后工作时间 -- 最长	任何 1 个呼叫后座席花费在 “工作”状态的最长时间量。
空闲时间 -- 平均	座席花费在 “未就绪”状态的平均时间量。
空闲时间 -- 最长	座席花费在 “未就绪”状态的最长单一时间量。

可按以下任何条件对 “座席汇总报表”进行排序：

排序条件	结果
座席名称	按座席名称的字母顺序显示报表。
平均登录时间	按座席登录到系统中的平均时间顺序显示报表。
已提出呼叫总计	按已向座席提出的呼叫数顺序显示报表。
已处理呼叫总计	按座席处理的呼叫数顺序显示报表。

可用以下任何参数筛选 “座席汇总报表”。请为 “前 N 个” 和 “后 N 个” 参数指定想要报表显示的座席数 (N)。例如，如果为 “前 N 个已处理 / 已提出呼叫比率” 参数指定 3，报表将显示具有最大比率的三个座席。如果具有相同最大值或最小值的座席数多于 *n* 个 （其中 *n* 为所指定的数），报表将按字母顺序显示前 *n* 个座席。

筛选参数	结果
资源组名称	显示属于一个或多个指定资源组的座席的信息。
座席名称	显示指定座席的信息。
技能名	显示具备指定技能的座席的信息。
小组名	显示属于所选小组的座席的信息。
前 N 个已处理 / 已提出呼叫比率	显示已处理呼叫数与已提出呼叫数比率最大的 *n* 个座席的信息。
后 N 个已处理 / 已提出呼叫比率	显示已处理呼叫数与已提出呼叫数比率最小的 *n* 个座席的信息。
前 N 个呼叫平均保持时间	显示平均保持时间最长的 *n* 个座席的信息。
后 N 个呼叫平均保持时间	显示平均保持时间最短的 *n* 个座席的信息。
前 N 个呼叫平均通话时间	显示平均通话时间最长的 *n* 个座席的信息。
后 N 个呼叫平均通话时间	显示平均通话时间最短的 *n* 个座席的信息。
前 N 个呼叫平均话后工作时间	显示平均话后工作时间最长的 *n* 个座席的信息。
后 N 个呼叫平均话后工作时间	显示平均话后工作时间最短的 *n* 个座席的信息。
前 N 个呼叫平均处理时间	显示平均处理时间最长的 *n* 个座席的信息。
后 N 个呼叫平均处理时间	显示平均处理时间最短的 *n* 个座席的信息。

座席摘要数据详细信息报表

“座席摘要数据详细信息报表”显示座席处理自动联系分配 (ACD) 呼叫后所输入的工作状态的详细信息。通过摘要数据功能，座席可以选择输入要更新该呼叫的关联数据的工作状态。

“座席摘要数据详细信息报表”可包括以下图表：

图表名	说明
按座席和摘要数据统计的呼叫总数	显示每个摘要数据所对应的每个座席 （帐户查询、新客户信息和 VIP 客户信息）处理的呼叫总数

“座席摘要数据详细信息报表”包含一个显示以下信息的表格：

字段	说明
座席名称	处理 ACD 呼叫的座席的名称。
分机	处理呼叫的座席的 ACD 分机。
NodeID-SessionID-SessionSeqNum	处理呼叫的 CRS 引擎的节点 ID。分配给该呼叫的会话 ID 和会话序列号。这三个值共同来唯一标识由系统处理的 ACD 呼叫。
呼叫开始时间	呼叫连接到座席时的时间。
呼叫结束时间	呼叫与座席断开连接时的时间。
呼叫 ANI	主叫用户的电话号码。
被叫号码	主叫用户拨打的号码。
已路由呼叫 CSQ（技能）	呼叫所路由到的并处理该呼叫的 CSQ。一个呼叫可在多个 CSQ 排队。此特殊 CSQ 也处理呼叫。
通话时间	座席与主叫方通话的时间。
保持时间	座席使主叫方处于等待状态的时间。
话后工作时间	座席处于话后工作状态的时间。
摘要数据	座席在工作状态下输入的摘要数据的文字说明。

可按此条件对“座席摘要数据详细信息报表”进行排序：

排序条件	结果
座席名称	按座席名称的字母顺序显示报表。在同一座席内，报表数据按呼叫开始时间排序。

可按以下参数对“座席摘要数据详细信息报表”进行筛选：

筛选参数	结果
座席名称	显示要在报表中显示的所选座席。
资源组名称	显示属于所选资源组的座席。
技能名	显示具有所选技能的座席。
小组名	显示属于所选小组的座席。

座席摘要数据汇总报表

“座席摘要数据汇总报表”显示每个摘要数据的详细信息。此报表随座席摘要功能一同使用。

“座席摘要数据汇总报表”可包括以下图表：

图表名	说明
按摘要数据统计的 ACD 呼叫总数	显示每个摘要数据所对应的座席处理的呼叫总数。
按摘要数据统计的平均处理时间、平均通话时间、平均话后工作时间	显示每个摘要数据所对应的座席花费的时间量（处理 ACD 呼叫时间、通话时间和话后工作时间）。

“座席摘要数据汇总报表”包含了一个显示以下信息的表格：

字段	说明
摘要数据	座席在工作状态下输入的摘要数据的文字说明。
ACD 呼叫总数	与此摘要数据相关联的 ACD 呼叫总数。

字段 （续）	说明 （续）
总处理时间	与此摘要数据相关联的 ACD 呼叫的总处理时间。处理时间指的是通话时间、保持时间和话后工作时间三者之和。
平均处理时间	针对此摘要数据，用总处理时间除以 ACD 呼叫总数。
最长处理时间	与此摘要数据相关联的 ACD 呼叫的最长处理时间。
总通话时间	座席与主叫方通话的总时间。
平均通话时间	针对此摘要数据，用总通话时间除以 ACD 呼叫总数。
最长通话时间	座席与主叫方通话的最长时间。
总通话时间占总处理时间的百分比	针对此摘要数据，用总通话时间除以总处理时间。转换为百分比格式。
总话后工作时间	座席在工作状态下为此摘要数据所关联的所有 ACD 呼叫花费的总时间。
平均话后工作时间	针对此摘要数据，用总话后工作时间除以 ACD 呼叫总数。
最长话后工作时间	座席在工作状态下为此摘要数据所关联的所有 ACD 呼叫花费的最长时间。
总话后工作时间占总处理时间的百分比	针对此摘要数据，用总话后工作时间除以总处理时间。随后将此总数转换为百分比格式。

可按此条件对 “座席摘要数据汇总报表”进行排序：

排序条件	结果
摘要数据	按摘要数据文本的字母顺序显示报表。
ACD 呼叫总数	以 ACD 呼叫总数的升序显示报表。
总处理时间	以呼叫总处理时间的升序显示报表。
平均处理时间	以呼叫平均处理时间的升序显示报表。
总通话时间	以总通话时间的升序显示报表。
平均通话时间	以平均通话时间的升序显示报表。
总话后工作时间	以总话后工作时间的升序显示报表。
平均话后工作时间	以平均话后工作时间的升序显示报表。

可按以下参数对“座席摘要数据汇总报表”进行筛选：

筛选参数	结果
摘要数据	显示所选摘要数据的统计信息。

应用程序性能分析报表

“应用程序性能分析报表”显示向每个 Unified CCX 或 Unified IP IVR 应用程序提出的、由其处理的以及由其放弃的呼叫的相关信息。

“应用程序性能分析报表”可包括以下图表：

图表名	说明
按应用程序统计的已提出呼叫	显示每个应用程序接收到的呼叫总数。
已处理呼叫与已放弃呼叫的对比（按应用程序统计）	显示每个应用程序处理的呼叫总数以及在每个应用程序之中时放弃的呼叫总数。
按应用程序统计的呼叫平均持续时间	显示每个应用程序收到的呼叫的平均时间长度。

“应用程序性能分析报表”包含一个表格，其中显示每个 Unified CCX 或 Unified IP IVR 应用程序的以下信息：

字段	说明
应用程序 ID	Cisco CRS 系统分配给应用程序的标识号。
应用程序名称	Unified CCX 或 Unified IP IVR 应用程序的名称
已提出呼叫	应用程序收到的呼叫数。此数等于应用程序处理的呼叫数与在应用程序之中时放弃的呼叫数之和。
已处理呼叫	应用程序处理的呼叫数。当呼叫到达用于定义呼叫为已处理呼叫的工作流步骤或者座席处理了呼叫时，即认为该呼叫被处理。

字段 （续）	说明 （续）
已放弃呼叫	在应用程序之中时放弃、中断或拒绝的呼叫数。如果呼叫未到达定义呼叫为已处理呼叫的工作流步骤或者呼叫者在呼叫连接到座席前挂机，则认为该呼叫被放弃。
呼叫放弃率（每小时）	在应用程序之中时每小时平均放弃的呼叫数。
呼叫平均持续时间	从呼叫进入此工作流时到呼叫由于挂断或进入其它工作流而退出此工作流时经过的平均时间。

可按以下任何条件对 “应用程序分析性能报表” 进行排序：

排序条件	结果
应用程序 ID	按系统分配给每个应用程序的标识号顺序显示报表。
已提出呼叫	按每个应用程序收到的呼叫数的顺序显示报表。
呼叫放弃率	按在每个应用程序之中时每小时平均放弃的呼叫数顺序显示报表。

应用程序汇总报表

“应用程序汇总报表”包含每个 Unified CCX 或 Unified IP IVR 应用程序的汇总呼叫统计信息。其中包括已提出、已处理、已放弃、流入和流出呼叫的信息。还包括有关呼叫通话时间、话后工作时间和放弃时间的信息。

“应用程序汇总报表” 可包括以下图表：

图表名	说明
按应用程序统计的已提出呼叫	显示每个 Unified CCX 或 Unified IP IVR 应用程序收到的呼叫数。

“应用程序汇总报表”包含一个表格，其中显示每个 Unified CCX 或 Unified IP IVR 应用程序的以下信息：

字段	说明
应用程序名称	Unified CCX 或 Unified IP IVR 应用程序的名称
被叫号码	如果呼叫是从 Cisco Unified Communications 电话发出的，则此号码是主叫方拨打的电话号码。如果呼叫是从 VoIP 网络外部 （例如从 PSTN 或 TDM PBX）发出的，则此号码是 VoIP 网关将呼叫路由到的 Unified CM 话簿号。
已提出呼叫	应用程序收到的呼叫数。此数等于应用程序处理的呼叫数与在应用程序之中时放弃的呼叫数之和。
流入	通过工作流从另一应用程序重定向到此应用程序的呼叫数。不包括来自另一座席或外部系统 （如语音消息传送系统）的呼叫。
流出	在未经座席处理的情况下，此应用程序发送到另一应用程序或外部目标的呼叫数。
已处理呼叫	应用程序或座席处理的呼叫数。当呼叫到达定义呼叫为已处理呼叫的工作流步骤时，即认为该呼叫被应用程序处理。如果呼叫连接到座席并被座席应答，则认为该呼叫被座席处理。
应答平均速度	由排队时间与振铃时间之和除以呼叫数计算得到。 此计算不包括那些未连接到座席的呼叫。
平均通话时间	座席处理的所有呼叫的平均通话时间。通话时间指在座席连接到呼叫与呼叫被断开或转接之间所经过的时间，不包括保持时间。此值由总通话时间除以座席处理的呼叫数计算得到。 此计算不包括那些未连接到座席的呼叫。
平均话后工作时间	对于座席处理的呼叫，此时间为完成呼叫后座席花费在 “工作”状态的平均时间数量。此值由总话后工作时间除以座席处理的呼叫数计算得到。 此计算不包括那些未连接到座席的呼叫。
已放弃呼叫	此应用程序的已放弃呼叫数。如果呼叫未到达定义呼叫为已处理呼叫的工作流步骤或者呼叫者在座席应答该呼叫前终止了呼叫，则认为该呼叫被放弃。此值包括系统中断或拒绝的呼叫。
平均放弃时间	呼叫被放弃前的平均持续时间。

可按以下条件对 “应用程序汇总报表” 进行排序：

排序条件	结果
应用程序名称	按应用程序名称的字母顺序显示报表。

可用以下参数筛选 “应用程序汇总报表”：

筛选参数	结果
应用程序名称	显示所选应用程序的信息。

呼叫自定义变量报表

“呼叫自定义变量报表” 显示 Unified CCX 或 Unified IP IVR 应用程序将此呼叫所关联到的工作流中的 “设置会话信息” 步骤设置的任何自定义变量。

“呼叫自定义变量报表” 包括以下信息：

字段	说明
节点 ID -- 会话 ID -- 序列号	节点 ID 是系统分配给群集中每个 CRS 服务器的唯一数字 ID。它以数字 1 开始。会话 ID 是系统分配给每个呼叫的唯一会话标识号。序列号是系统分配给每个呼叫支路的会话序列号。会话序列号按每条呼叫支路依次加 1。
注 节点 ID 值为 0 则表示报表中的数据是从 Cisco CRS 3.x 移植过来的。	
开始时间、结束时间	呼叫开始时的日期和时间，以及呼叫被断开、转接或重定向时的日期和时间。

字段 （续）	说明 （续）
联系配置	呼叫的处置方式 （已放弃、已处理、已中断或已拒绝）。 对于 Unified CCX 呼叫，如果呼叫尚未连接到座席就被断开，则认为该呼叫被放弃。如果呼叫连接到座席，则认为该呼叫被处理。 对于 Unified IP IVR 呼叫，如果呼叫未进行到将呼叫定义为 “已处理” 的工作流步骤，则认为该呼叫被放弃。如果呼叫进行到此步骤，则认为该呼叫被处理。 当执行工作流脚本出现问题 （例如，工作流脚本抛出异常）时，会中断呼叫。 当某些 Unified CM 或 Cisco CRS 资源不足 （例如， CTI 端口数不足），无法接受来话呼叫时，呼叫将会被拒绝。
座席名称	对于 Unified CCX 呼叫，是指处理此呼叫的座席的名称。
应用程序名称	与路由点关联的 Unified CCX 或 Unified IP IVR 应用程序的名称。
自定义变量 1	变量 _ccdrVar1 的内容，前提是此变量由工作流 （Unified CCX 或 Unified IP IVR 应用程序将所调用的此呼叫或此支路关联到的工作流）中的 “设置会话信息” 步骤所设置。
自定义变量 2	变量 _ccdrVar2 的内容，前提是此变量由工作流 （Unified CCX 或 Unified IP IVR 应用程序将所调用的此呼叫或此支路关联到的工作流）中的 “设置会话信息” 步骤所设置。
自定义变量 3	变量 _ccdrVar3 的内容，前提是此变量由工作流 （Unified CCX 或 Unified IP IVR 应用程序将所调用的此呼叫或此支路关联到的工作流）中的 “设置会话信息” 步骤所设置。
自定义变量 4	变量 _ccdrVar4 的内容，前提是此变量由工作流 （Unified CCX 或 Unified IP IVR 应用程序将所调用的此呼叫或此支路关联到的工作流）中的 “设置会话信息” 步骤所设置。
自定义变量 5	变量 _ccdrVar5 的内容，前提是此变量由工作流 （Unified CCX 或 Unified IP IVR 应用程序将所调用的此呼叫或此支路关联到的工作流）中的 “设置会话信息” 步骤所设置。
自定义变量 6	变量 _ccdrVar6 的内容，前提是此变量由工作流 （Unified CCX 或 Unified IP IVR 应用程序将所调用的此呼叫或此支路关联到的工作流）中的 “设置会话信息” 步骤所设置。
自定义变量 7	变量 _ccdrVar7 的内容，前提是此变量由工作流 （Unified CCX 或 Unified IP IVR 应用程序将所调用的此呼叫或此支路关联到的工作流）中的 “设置会话信息” 步骤所设置。

字段 （续）	说明 （续）
自定义变量 8	变量 _ccdrVar8 的内容，前提是此变量由工作流 （Unified CCX 或 Unified IP IVR 应用程序将所调用的此呼叫或此支路关联到的工作流）中的 “设置会话信息”步骤所设置。
自定义变量 9	变量 _ccdrVar9 的内容，前提是此变量由工作流 （Unified CCX 或 Unified IP IVR 应用程序将所调用的此呼叫或此支路关联到的工作流）中的 “设置会话信息”步骤所设置。
自定义变量 10	变量 _ccdrVar10 的内容，前提是此变量由工作流（Unified CCX 或 Unified IP IVR 应用程序将所调用的此呼叫或此支路关联到的工作流）中的 “设置会话信息”步骤所设置。

可以按下列条件之一对 “呼叫自定义变量报表”进行排序：

排序条件	结果
节点 ID -- 会话 ID -- 序列号	按呼叫的 “节点 ID”、“会话 ID”和 “序列号”的顺序显示报表。
呼叫开始时间	按照呼叫开始时间的顺序显示报表。

可以使用下列参数来筛选 “呼叫自定义变量报表”：

筛选参数	结果
原被叫号码	显示指定的一个或多个原被叫号码的信息。
被叫号码	显示指定的一个或多个被叫号码的信息。
主叫号码	显示指定的一个或多个主叫号码的信息。主叫号码与 “呼叫方 DN”相同。
应用程序名称	显示指定的一个或多个应用程序的信息。
联系类型	显示指定的一个或多个联系类型 （来话、去话、内部、重定向或转入）的信息。
呼叫方类型	显示指定的一个或多个呼叫方类型 （座席、设备或未知）的信息。
目标类型	显示指定的一个或多个目标类型 （座席、设备或未知）的信息。
持续时间大于或等于 T 秒	显示持续时间大于或等于 T 所指定的秒数的呼叫。

筛选参数 （续）	结果 （续）
持续时间小于或等于 T 秒	显示持续时间小于或等于 T 所指定的秒数的呼叫。
自定义变量 1	输入要搜索的整个字符串或子字符串。用逗号将多个字符串隔开。指定此筛选参数后，报表将会显示一些呼叫，这些呼叫的 "自定义变量 1" 中包含已输入的字符串或任何子字符串。
自定义变量 2	输入要搜索的整个字符串或子字符串。用逗号将多个字符串隔开。指定此筛选参数后，报表将会显示一些呼叫，这些呼叫的 "自定义变量 2" 中包含已输入的字符串或任何子字符串。
自定义变量 3	输入要搜索的整个字符串或子字符串。用逗号将多个字符串隔开。指定此筛选参数后，报表将会显示一些呼叫，这些呼叫的 "自定义变量 3" 中包含已输入的字符串或任何子字符串。
自定义变量 4	输入要搜索的整个字符串或子字符串。用逗号将多个字符串隔开。指定此筛选参数后，报表将会显示一些呼叫，这些呼叫的 "自定义变量 4" 中包含已输入的字符串或任何子字符串。
自定义变量 5	输入要搜索的整个字符串或子字符串。用逗号将多个字符串隔开。指定此筛选参数后，报表将会显示一些呼叫，这些呼叫的 "自定义变量 5" 中包含已输入的字符串或任何子字符串。
自定义变量 6	输入要搜索的整个字符串或子字符串。用逗号将多个字符串隔开。指定此筛选参数后，报表将会显示一些呼叫，这些呼叫的 "自定义变量 6" 中包含已输入的字符串或任何子字符串。
自定义变量 7	输入要搜索的整个字符串或子字符串。用逗号将多个字符串隔开。指定此筛选参数后，报表将会显示一些呼叫，这些呼叫的 "自定义变量 7" 中包含已输入的字符串或任何子字符串。
自定义变量 8	输入要搜索的整个字符串或子字符串。用逗号将多个字符串隔开。指定此筛选参数后，报表将会显示一些呼叫，这些呼叫的 "自定义变量 8" 中包含已输入的字符串或任何子字符串。
自定义变量 9	输入要搜索的整个字符串或子字符串。用逗号将多个字符串隔开。指定此筛选参数后，报表将会显示一些呼叫，这些呼叫的 "自定义变量 9" 中包含已输入的字符串或任何子字符串。

筛选参数 （续）	结果 （续）
自定义变量 10	输入要搜索的整个字符串或子字符串。用逗号将多个字符串隔开。指定此筛选参数后，报表将会显示一些呼叫，这些呼叫的 “自定义变量 10” 中包含已输入的字符串或任何子字符串。
任何自定义变量	输入要搜索的整个字符串或子字符串。用逗号将多个字符串隔开。指定此筛选参数后，报表将会显示一些呼叫，这些呼叫的 10 个自定义变量中的任一变量包含已输入的字符串或任何子字符串。

被叫号码汇总活动报表

“被叫号码汇总活动报表” 显示有关内部或外部呼叫者拨打的每个号码的信息。此报表包含向 Unified CCX 和 Unified IP IVR 应用程序发出的呼叫以及向座席发出的呼叫的信息。

“被叫号码汇总活动报表” 可以包括下列图表：

图表名	说明
按被叫号码统计的呼叫总计	显示对每个号码的呼叫总数，包括对应用程序和座席的呼叫。
按被叫号码统计的呼叫平均持续时间	显示每个呼叫对每个被叫号码的平均持续时间。

“被叫号码汇总活动报表” 包括的表中显示了每个被叫号码的下列信息：

字段	说明
被叫号码	对于向 Unified CCX 或 Unified IP IVR 应用程序发出的呼叫，此号码指的是与该应用程序关联的路由点号码。对于对座席的呼叫，此号码指的是目标座席的分机。
呼叫类型	对应用程序的呼叫或对座席的呼叫。
总呼叫量	对每个号码进行呼叫的总次数。
呼叫平均数（每日）	每天的平均呼叫数。
呼叫平均持续时间	对每个号码呼叫的平均持续时间。

可以按下列任何条件对 “被叫号码汇总活动报表”进行排序：

排序条件	结果
被叫号码	按照被叫号码的顺序显示报表。对于对应用程序的呼叫，此号码是路由点号码。对于对座席的呼叫，此号码是座席的分机号。
总呼叫量	按照最初拨打每个号码的呼叫总数的顺序来显示报表。
呼叫平均持续时间	按照对每个号码呼叫的平均持续时间的顺序显示报表。

通用技能联系服务队列活动报表 （按时间间隔统计）

“通用技能联系服务队列活动报表 （按时间间隔统计）”显示有关每个 CSQ 组的已提出呼叫、已处理呼叫、已放弃呼叫的汇总信息。（此类组由 CSQ 组成，这些队列被配置为具有相同技能和不同能力级别）。

该报表专门为配置了 CSQ 的用户而准备。逻辑 CSQ 是被配置为具有相同技能和不同能力级别的一组 CSQ。当呼叫接入到使用 “逻辑 CSQ”方法的脚本时，它首先转至具有最低技能级别的 CSQ。如果等待时间超出了预先设定的阈值，该呼叫将转至下一较高技能级别。因此，同一来话呼叫能够在同一组 CSQ 中流动。“已提出呼叫”汇总行上的值显示了提交给同一组中全部 CSQ 的呼叫的最大数目，而不是提交给同一组中全部 CSQ 的呼叫的总数。计算总数会导致多次计算同一呼叫，因为呼叫可能被提交给同一逻辑组中的不同 CSQ。对于 “已处理呼叫”，该报表将显示呼叫的总数，因为一个呼叫只能由一个 CSQ 处理。对于 “已放弃呼叫”，该报表将显示同一组中所有 CSQ 已放弃的全部呼叫的最大数。

该报表还为配置为具有相同呼叫技能和不同能力级别的多个 CSQ 提供了附加信息。来话呼叫可能在具有最低能力级别的 CSQ 中排队。如果在一段时间后，没有可用座席，该呼叫将在下一较高能力级别中排队。报表中的汇总行显示了被配置为具有通用技能的 CSQ 组的汇总统计信息。用这种方式配置的 CSQ 组被称为逻辑 CSQ。

此报表可以在报表期间内按 30 或 60 分钟的时间间隔显示信息。它对于逻辑 CSQ 尤其有用。如果没有配置逻辑 CSQ，考虑使用其它 CSQ 报表 （联系服务队列活动报表、联系服务队列活动报表 （按时间间隔统计 / 按联系服务队列统计））。

“通用技能联系服务队列活动报表 （按时间间隔统计）” 可以包括下列图表：

图表名	说明
按时间间隔统计的已处理呼叫和已放弃呼叫	在报表期间的每个时间间隔内已处理和已放弃的呼叫数。

“通用技能联系服务队列活动报表 （按时间间隔统计）” 包括的表中显示了有关每个 CSQ 组的已提出呼叫、已处理呼叫和已放弃呼叫的下列信息：

字段	说明
时间间隔开始时间、时间间隔结束时间	如果使用 “时间间隔长度” 筛选参数来指定时间间隔，则将显示报表期间内每个 30 或 60 分钟的时间间隔的开始日期和时间及结束日期和时间。否则，将会显示报表范围的开始日期和时间及结束日期和时间。
联系服务队列名称技能（能力级别）]	CSQ 的名称、为此 CSQ 配置的技能以及各技能的能力级别。
已提出呼叫 -- 总计	提供给组内各个 CSQ 的呼叫数。统计呼叫数时不考虑座席是否应答呼叫。
已提出呼叫 -- 平均排队时间	路由到 CSQ 的所有呼叫的平均排队时间。
已提出呼叫 -- 最长排队时间	路由到 CSQ （已放弃、已处理、已中断或已拒绝）的所有呼叫的最长排队时间。
已处理呼叫 -- 总计	CSQ 处理的呼叫数。如果呼叫者连接到座席并且呼叫曾在此 CSQ 中排队，则认为该呼叫被处理。
已处理呼叫 -- 平均处理时间	CSQ 处理的所有呼叫的平均处理时间。处理时间为通话时间 + 保持时间 + 话后工作时间。
已处理呼叫 -- 最长处理时间	CSQ 已处理的任意呼叫的最长处理时间。处理时间为通话时间 + 保持时间 + 话后工作时间。
已放弃呼叫 -- 总计	路由到 CSQ，但因呼叫者挂断或线路被断开导致座席未应答的呼叫的数量。
已放弃呼叫 -- 平均排队时间	呼叫被放弃前花费在队列中的平均时间。
已放弃呼叫 -- 最长排队时间	任一呼叫在被放弃前花费在队列中的最长时间。

字段 （续）	说明 （续）
服务级别 -- 已达到服务级别的呼叫百分比	按以下方式计算： （服务级别内已处理呼叫数 / 已提出呼叫数） * 100%。
技能汇总	对于每个 CSQ 组和每个时间间隔，此汇总指的是已提出呼叫、已处理呼叫和已放弃呼叫的总数。

可以按照下列条件对 “通用技能联系服务队列活动报表 （按时间间隔统计）” 进行排序：

排序条件	结果
时间间隔开始时间	如果使用 “时间间隔长度” 筛选参数指定一个时间间隔，则将按 30 或 60 分钟的时间间隔的开始时间顺序显示报表。

可以使用下列参数来筛选 “通用技能联系服务队列活动报表 （按时间间隔统计）”：

筛选参数	结果
时间间隔长度	**整个报表范围** - 显示从报表开始时间到报表结束时间的信息，但是不显示报表期间内特定时间间隔的信息。 **三十 (30) 分钟间隔** - 显示报表周期内 30 分钟间隔的信息。第一个时间间隔开始于报表开始时间，下一个时间间隔开始于报表开始时间的 30 分钟后，依此类推。 **六十 (60) 分钟间隔** - 显示报表周期内 60 分钟间隔的信息。第一个时间间隔开始于报表开始时间，下一个时间间隔开始于报表开始时间的 60 分钟后，依此类推。
联系服务队列名称	显示指定 CSQ 的信息。

联系服务队列活动报表

“联系服务队列活动报表”显示每个 CSQ 的已提出、已处理、已放弃和已出列的呼叫的汇总。它还显示由其它 CSQ 中的工作流所处理的呼叫，以及有关已处理呼叫、已放弃呼叫和已出列呼叫的平均和最长时间信息。

“联系服务队列活动报表”可以包括下列图表：

图表名	说明
联系服务队列提出的呼叫的最多队列时间	指每个 CSQ 中排队时间最长的呼叫。
按联系服务队列统计的应答平均速度	指每个 CSQ 中已处理呼叫的平均应答速度。
按联系服务队列统计的平均处理时间	指每个 CSQ 中已处理呼叫的平均处理时间。
按联系服务队列统计的平均放弃时间	指每个 CSQ 中的呼叫在被放弃前花费在排队上的平均时间。
按联系服务队列统计的平均出列时间	指每个 CSQ 中的呼叫在出列前花费在排队上的平均时间。

“联系服务队列活动报表”包括的表中显示了每个 CSQ 的下列信息：

字段	说明
联系服务队列名称（呼叫技能）	此名称是 CSQ 的名称；如果 CSQ 是基于资源技能进行配置的，则还包括与 CSQ 相关的呼叫技能的名称。多个技能用逗号分隔。
已提出呼叫	路由到 CSQ 的呼叫数 （不管座席是否接听呼叫）。
平均 / 最长排队时间	路由到 CSQ 的所有呼叫的平均排队时间，以及路由到 CSQ 的任一个呼叫的最长排队时间。
已处理呼叫	CSQ 处理的呼叫数。如果呼叫者连接到座席并且呼叫曾在此 CSQ 中排队，则认为该呼叫被处理。
应答平均速度	按以下方式计算： （排队时间总计 + 振铃时间总计） / 已处理呼叫数

字段 （续）	说明 （续）
平均 / 最长处理时间	CSQ 处理所有呼叫的平均处理时间，以及 CSQ 处理任一呼叫的最长处理时间。处理时间为通话时间 + 保持时间 + 话后工作时间。
已放弃呼叫	路由到 CSQ，但因呼叫者挂断或线路被断开导致座席未应答的呼叫的数量。
平均 / 最长放弃时间	呼叫在被放弃前花费在排队上的平均时间，以及任一呼叫在被放弃前花费在排队上的最长时间。
每日平均 / 最长放弃时间	平均值为已放弃呼叫总计除以报表期间的天数。最大值为报表期间内的一天中放弃的呼叫的最大数。
已出列呼叫	先前在 CSQ 中排队，然后按工作流中的 “出列” 步骤出列的呼叫的数目。
平均 / 最长出列时间	呼叫在出列前花费在排队上的平均时间，以及任一呼叫在出列前花费在排队上的最长时间。
其它方式处理的呼叫	下列呼叫的总计： • 先前在 CSQ 中排队，然后按工作流中的 “出列” 步骤出列，接着又被标记为已按工作流中的 “设置会话信息” 步骤进行处理的呼叫。 • 在多个 CSQ 中排队，然后由另一 CSQ 处理的呼叫。

可以按下列任何条件对 “联系服务队列活动报表” 进行排序：

排序条件	结果
联系服务队列	按照 CSQ 的名称的顺序显示报表。
已提出呼叫总计	按照路由到 CSQ 的呼叫数的顺序显示报表 （计算呼叫数时不考虑座席是否接听呼叫）。
已处理呼叫总计	按 CSQ 处理的呼叫数顺序显示报表。
已放弃呼叫总计	按照路由到 CSQ 但由于呼叫者挂断或线路断开而未应答的呼叫的数量顺序显示报表。

可以使用下列参数筛选 “联系服务队列活动报表”：

筛选参数	结果
联系服务队列名称	显示指定 CSQ 的信息。
联系服务队列类型	包括下列选项： • 资源组 - 显示在 “Unified EIM 管理” 中将 “资源池选择模型” 设置为 “资源组” 的 CSQ 的信息。 • 技能组 - 显示在 “Cisco CRS 管理” 中将 “资源池选择模型” 设置为 “资源技能” 的 CSQ 的信息。

联系服务队列活动报表 （按联系服务队列统计）

“联系服务队列活动报表 （按联系服务队列统计）” 显示有关服务级别的信息以及有关已提出呼叫、已处理呼叫、已放弃呼叫和已出列呼叫数和百分比的信息。此报表可以在报表期间内按 30 或 60 分钟的时间间隔显示信息。在此种情况下，此报表将包括每个 CSQ 的信息汇总。

“联系服务队列活动报表 （按 CSQ）” 中的信息按 CSQ 分组。而 “联系服务队列活动报表 （按时间间隔统计）” 则显示按时间间隔分组的相同信息。有关详细信息，请参阅第 3-48 页的 “联系服务队列活动报表 （按时间间隔统计）” 一节。

“联系服务队列活动报表 （按联系服务队列统计）” 可以包括下列图表：

图表名	说明
按联系服务队列统计的已处理呼叫、已放弃呼叫和已出列呼叫	显示每个 CSQ 内已处理、已放弃和已出列的呼叫的数量。座席接听呼叫即视为已处理该呼叫。如果呼叫在连接到座席前被断开，则将该呼叫视为已放弃。在下列情况下，呼叫将被视为从某个特定的 CSQ 中出列： • 呼叫是按工作流中的 “出列” 步骤出列的。 • 呼叫被标记为已由工作流处理。 • 此呼叫在多个 CSQ 中排队，然后由另一 CSQ 中的座席处理。
按联系服务队列统计的达到服务级别的呼叫总计	显示每个 CSQ 内已处理呼叫的总数和在指定时间内处理的呼叫数，而该时间是在 “Cisco CRS 管理” 中设置 CSQ 时在 “服务级别” 字段中输入的。

"联系服务队列活动报表 （按 CSQ）"包括的表中显示了每个 CSQ 的下列信息：

字段	说明
联系服务队列名称（呼叫技能）	此名称是 CSQ 的名称；如果 CSQ 是基于资源技能进行配置的，则还包括与 CSQ 相关的呼叫技能的名称。多个技能用逗号分隔。
时间间隔开始时间、时间间隔结束时间	如果使用 "时间间隔长度"筛选参数来指定时间间隔，则将显示报表期间内每个 30 或 60 分钟的时间间隔的开始日期和时间及结束日期和时间。否则，将会显示报表范围的开始日期和时间及结束日期和时间。
服务级别 （秒）	在 "Cisco CRS 管理"中设置 CSQ 时，在 "服务级别"字段中输入的值。如果报表期间服务级别有所更改，则报表将显示新旧两个服务级别值。
服务级别内处理的呼叫	在 "服务级别"字段中显示的时间范围内处理的呼叫数。座席接听呼叫即视为已处理该呼叫。
服务级别内放弃的呼叫	在 "服务级别"字段中显示的时间范围内放弃的呼叫数。如果呼叫在连接到座席前被断开，则将该呼叫视为已放弃。
达到服务级别的百分比 -- 仅包括已处理的	在 "服务级别"字段中显示的时间范围内处理的已处理呼叫的百分比。座席接听呼叫即视为已处理该呼叫。此值按如下方法计算： （在服务级别内处理的呼叫数 / 已处理的呼叫数） * 100%
达到服务级别的百分比 -- 不包括未放弃的	在 "服务级别"字段中显示的时间范围内处理的已提出呼叫的百分比 （不计入已放弃呼叫）。此值按如下方法计算： （在服务级别内处理的呼叫数 / （已提出呼叫数 - 在服务级别内放弃的呼叫数）） * 100%
达到服务级别的百分比 -- 肯定放弃	在 "服务级别"字段中显示的时间范围内已处理或放弃的已提出呼叫的百分比。计算此值时，在 "服务级别"字段中显示的时间范围内放弃的呼叫将被视为已达到该服务级别。此值按如下方法计算： （（在服务级别内处理的呼叫数 + 在服务级别内放弃的呼叫数） / 已提出呼叫数） * 100%
达到服务级别的百分比 -- 否定放弃	在 "服务级别"字段中显示的时间范围内处理的已提出呼叫的百分比。计算此值时，在 "服务级别"字段中显示的时间范围内放弃的呼叫将被视为未达到该服务级别。此值按如下方法计算： （在服务级别内处理的呼叫数 / 已提出呼叫数） * 100%
已提出呼叫	路由到 CSQ 的呼叫数 （不管座席是否接听呼叫）。

字段 （续）	说明 （续）
已处理呼叫	CSQ 处理的呼叫的数量和百分比。座席接听呼叫即视为已处理该呼叫。百分比按如下方法计算： （已处理呼叫数） / （已提出呼叫数） * 100%
已放弃呼叫	路由到 CSQ，但因呼叫者挂断或线路被断开导致座席未应答的呼叫的数量和百分比。百分比按如下方法计算： （已放弃呼叫数） / （已提出呼叫数） * 100%
已出列呼叫	已出列的呼叫的数量和百分比。在下列情况下，呼叫将被视为从某个特定的 CSQ 中出列： • 呼叫是按工作流中的 “出列” 步骤出列的。 • 呼叫被标记为已由工作流处理。 • 此呼叫在多个 CSQ 中排队，然后由另一 CSQ 中的座席处理。 百分比按如下方法计算： （已出列的呼叫数 / 已提出呼叫数） * 100%

可以按照下列条件对 “联系服务队列活动报表 （按联系服务队列统计）” 进行排序：

排序条件	结果
联系服务队列名称	按 CSQ 名称的字母顺序显示报表。

可以使用下列任何参数对 “联系服务队列活动报表 （按联系服务队列统计）” 进行筛选：

筛选参数	结果
时间间隔长度	**整个报表范围** - 显示从报表开始时间到报表结束时间的信息，但是不显示报表期间内特定时间间隔的信息。 **三十 (30) 分钟间隔** - 显示报表周期内 30 分钟间隔的信息。第一个时间间隔开始于报表开始时间，下一个时间间隔开始于报表开始时间的 30 分钟后，依此类推。 **六十 (60) 分钟间隔** - 显示报表周期内 60 分钟间隔的信息。第一个时间间隔开始于报表开始时间，下一个时间间隔开始于报表开始时间的 60 分钟后，依此类推。
联系服务队列名称	显示所选 CSQ 的信息。

联系服务队列活动报表 （按时间间隔统计）

“联系服务队列活动报表 （按时间间隔统计）” 显示有关服务级别的信息以及有关已提出呼叫、已处理呼叫、已放弃呼叫和已出列呼叫的数量和百分比的信息。此报表可以在报表期间内按 30 或 60 分钟的时间间隔显示信息。在此种情况下，此报表将包括每个时间间隔的信息汇总。

“联系服务队列活动报表 （按时间间隔统计）” 中的信息按时间间隔分组。而 “联系服务队列活动报表 （按 CSQ）” 则显示按 CSQ 分组的相同信息。有关详细信息，请参阅第 3-45 页的 “联系服务队列活动报表 （按联系服务队列统计）” 一节。

“联系服务队列活动报表 （按时间间隔统计）”可以包括下列图表：

图表名	说明
按时间间隔统计的已处理呼叫、已放弃呼叫和已出列呼叫	显示每个时间间隔内已处理、已放弃和已出列的呼叫的数量。座席接听呼叫即视为已处理该呼叫。如果呼叫在连接到座席前被断开，则将该呼叫视为已放弃。在下列情况下，呼叫将被视为从某个特定的 CSQ 中出列： • 呼叫是按工作流中的 “出列”步骤出列的。 • 呼叫被标记为已由工作流处理。 • 此呼叫在多个 CSQ 中排队，然后由另一 CSQ 中的座席处理。
按时间间隔统计的达到服务级别的呼叫总计	显示每个时间间隔内已处理呼叫的总数和在指定时间内处理的呼叫数，而该时间是在 “Cisco CRS 管理”中设置 CSQ 时在 “服务级别”字段中输入的。

“联系服务队列活动报表 （按时间间隔）”包括的表中显示了每个 CSQ 的下列信息：

字段	说明
时间间隔开始时间、时间间隔结束时间	如果使用 “时间间隔长度”筛选参数来指定时间间隔，则将显示报表期间内每个 30 或 60 分钟的时间间隔的开始日期和时间及结束日期和时间。否则，将会显示报表范围的开始日期和时间及结束日期和时间。
联系服务队列名称（呼叫技能）	此名称是 CSQ 的名称；如果 CSQ 是基于资源技能进行配置的，则还包括与 CSQ 相关的呼叫技能的名称。多个技能用逗号分隔。
服务级别 （秒）	在 “Cisco CRS 管理”中设置 CSQ 时，在 “服务级别”字段中输入的值。如果报表期间服务级别有所更改，则报表将显示新旧两个服务级别值。
服务级别内处理的呼叫	在 “服务级别”字段中显示的时间范围内处理的呼叫数。座席接听呼叫即视为已处理该呼叫。
服务级别内放弃的呼叫	在 “服务级别”字段中显示的时间范围内放弃的呼叫数。如果呼叫在连接到座席前被断开，则将该呼叫视为已放弃。
达到服务级别的百分比 -- 仅包括已处理的	在 “服务级别”字段中显示的时间范围内处理的已处理呼叫的百分比。座席接听呼叫即视为已处理该呼叫。此值按如下方法计算： （在服务级别内处理的呼叫数 / 已处理的呼叫数） * 100%

字段 （续）	说明 （续）
达到服务级别的百分比 -- 不包括未放弃的	在 “服务级别” 字段中显示的时间范围内处理的已提出呼叫的百分比（不计入已放弃呼叫）。此值按如下方法计算： （在服务级别内处理的呼叫数 / （已提出呼叫数 - 在服务级别内放弃的呼叫数）） * 100%
达到服务级别的百分比 -- 肯定放弃	在 “服务级别” 字段中显示的时间范围内已处理或放弃的已提出呼叫的百分比。计算此值时，在 “服务级别” 字段中显示的时间范围内放弃的呼叫将被视为已达到该服务级别。此值按如下方法计算： （（在服务级别内处理的呼叫数 + 在服务级别内放弃的呼叫数） / 已提出呼叫数） * 100%
达到服务级别的百分比 -- 否定放弃	在 “服务级别” 字段中显示的时间范围内处理的已提出呼叫的百分比。计算此值时，在 “服务级别” 字段中显示的时间范围内放弃的呼叫将被视为未达到该服务级别。此值按如下方法计算： （在服务级别内处理的呼叫数 / 已提出呼叫数） * 100%
已提出呼叫	路由到 CSQ 的呼叫数 （不管座席是否接听呼叫）。
已处理呼叫	CSQ 处理的呼叫的数量和百分比。座席接听呼叫即视为已处理该呼叫。百分比按如下方法计算： （已处理呼叫数） / （已提出呼叫数） * 100%
已放弃呼叫	路由到 CSQ，但因呼叫者挂断或线路被断开导致座席未应答的呼叫的数量和百分比。百分比按如下方法计算： （已放弃呼叫数） / （已提出呼叫数） * 100%
已出列呼叫	已出列的呼叫的数量和百分比。在下列情况下，呼叫将被视为从某个特定的 CSQ 中出列： • 呼叫是按工作流中的 “出列” 步骤出列的。 • 呼叫被标记为已由工作流处理。 • 此呼叫在多个 CSQ 中排队，然后由另一 CSQ 中的座席处理。 百分比按如下方法计算： （已出列的呼叫数 / 已提出呼叫数） * 100%

可以按照下列条件对 “联系服务队列活动报表 （按时间间隔统计）” 进行排序：

排序条件	结果
时间间隔开始时间	如果使用 “时间间隔长度” 筛选参数指定一个时间间隔，则将按 30 或 60 分钟的时间间隔的开始时间顺序显示报表。

可以使用下列任何参数对 “联系服务队列活动报表 （按时间间隔统计）” 进行筛选：

筛选参数	结果
时间间隔长度	**整个报表范围** - 显示从报表开始时间到报表结束时间的信息，但是不显示报表期间内特定时间间隔的信息。 **三十 (30) 分钟间隔** - 显示报表周期内 30 分钟间隔的信息。第一个时间间隔开始于报表开始时间，下一个时间间隔开始于报表开始时间的 30 分钟后，依此类推。 **六十 (60) 分钟间隔** - 显示报表周期内 60 分钟间隔的信息。第一个时间间隔开始于报表开始时间，下一个时间间隔开始于报表开始时间的 60 分钟后，依此类推。
联系服务队列名称	显示所选 CSQ 的信息。

联系服务队列呼叫分布汇总报表

“联系服务队列呼叫分布汇总报表”将显示在四个不同时间间隔内处理和出列的呼叫的数量和百分比。时间间隔长度可由用户配置。

“联系服务队列呼叫分布汇总报表”可包括下列图表：

图表名	说明
按时间间隔和联系服务队列统计的已处理呼叫总计	显示每个 CSQ 在每个时间间隔内处理的呼叫总数。
按时间间隔和联系服务队列统计的已放弃呼叫总计	显示每个 CSQ 在每个时间间隔内放弃的呼叫总数。

“联系服务队列呼叫分布汇总报表”包括的表中显示了每个 CSQ 的下列信息：

字段	说明
联系服务队列名称（呼叫技能）	此名称是 CSQ 的名称；如果 CSQ 是基于资源技能进行配置的，则还包括与 CSQ 相关的呼叫技能的名称。多个技能用逗号分隔。
已处理呼叫	CSQ 处理的呼叫数。座席接听呼叫即视为已处理该呼叫。
排队时间内处理的呼叫总计 / 百分比 0 - *T* 秒	时间间隔，显示排队时间小于或等于 *T* 秒的已处理呼叫的数量和百分比。可以在“报表详细信息”区域内的“筛选参数”字段中指定 *T* 的值。*T* 的默认值为 15 秒，在此情况下，此字段显示为 0 - 15 秒。
排队时间内处理的呼叫总计 / 百分比 0 - 2*T* 秒	时间间隔，显示排队时间小于或等于 2*T* 秒的已处理呼叫的数量和百分比。可以在“报表详细信息”区域内的“筛选参数”字段中指定 *T* 的值。*T* 的默认值为 15 秒，在此情况下，此字段显示为 0 - 30 秒。
排队时间内处理的呼叫总计 / 百分比 0 - 3*T* 秒	时间间隔，显示排队时间小于或等于 3*T* 秒的已处理呼叫的数量和百分比。可以在“报表详细信息”区域内的“筛选参数”字段中指定 *T* 的值。*T* 的默认值为 15 秒，在此情况下，此字段显示为 0 - 45 秒。
排队时间内处理的呼叫总计 / 百分比 0 - 4*T* 秒	时间间隔，显示排队时间小于或等于 4*T* 秒的已处理呼叫的数量和百分比。可以在“报表详细信息”区域内的“筛选参数”字段中指定 *T* 的值。*T* 的默认值为 15 秒，在此情况下，此字段显示为 0 - 60 秒。
已放弃呼叫	此 CSQ 的已放弃呼叫数。如果一个呼叫已路由到 CSQ，但因呼叫者挂断或线路被断开而导致座席未应答，则将该呼叫视为已放弃。

字段 （续）	说明 （续）
排队时间内放弃的呼叫总计 / 百分比 0 - *T* 秒	时间间隔，显示排队时间小于或等于 *T* 秒的已放弃呼叫的数量和百分比。可以在 “报表详细信息” 区域内的 “筛选参数” 字段中指定 *T* 的值。 *T* 的默认值为 15 秒，在此情况下，此字段显示为 0 - 15 秒。
排队时间内放弃的呼叫总计 / 百分比 0 - 2*T* 秒	时间间隔，显示排队时间小于或等于 2*T* 秒的已放弃呼叫的数量和百分比。可以在 “报表详细信息” 区域内的 “筛选参数” 字段中指定 *T* 的值。 *T* 的默认值为 15 秒，在此情况下，此字段显示为 0 - 30 秒。
排队时间内放弃的呼叫总计 / 百分比 0 - 3*T* 秒	时间间隔，显示排队时间小于或等于 3*T* 秒的已放弃呼叫的数量和百分比。可以在 “报表详细信息” 区域内的 “筛选参数” 字段中指定 *T* 的值。 *T* 的默认值为 15 秒，在此情况下，此字段显示为 0 - 45 秒。
排队时间内放弃的呼叫总计 / 百分比 0 - 4*T* 秒	时间间隔，显示排队时间小于或等于 4*T* 秒的已放弃呼叫的数量和百分比。可以在 “报表详细信息” 区域内的 “筛选参数” 字段中指定 *T* 的值。 *T* 的默认值为 15 秒，在此情况下，此字段显示为 0 - 60 秒。

可以按照下列条件对 “联系服务队列呼叫分布汇总报表” 进行排序：

排序条件	结果
联系服务队列	按照 CSQ 的名称的顺序显示报表。

可以使用下列参数之一对 “联系服务队列呼叫分布汇总报表” 进行筛选：

筛选参数	结果
联系服务队列名称	显示指定 CSQ 的信息。
时间间隔 （以秒计） *T*	允许指定秒数，即报表用于 4 个时间间隔字段中的秒数 *T*。 *T* 的默认值为 15 （秒）。

联系服务队列优先级汇总报表

“联系服务队列优先级汇总报表”显示已向每个选定的 CSQ 提出的呼叫总数。它还按优先级显示已向每个 CSQ 提出的呼叫总数以及平均每天向各个 CSQ 提出的呼叫数。

“联系服务队列优先级汇总报表”可以包括下列图表：

图表名	说明
按联系服务队列和呼叫优先级统计的已提出呼叫总计	显示每个 CSQ 中已向该 CSQ 提出的各个呼叫优先级的呼叫数。

“联系服务队列优先级汇总报表”包括的表中显示了每个 CSQ 的下列信息：

字段	说明
联系服务队列名称（呼叫技能）	此名称是 CSQ 的名称；如果 CSQ 是基于资源技能进行配置的，则还包括与 CSQ 相关的呼叫技能的名称。多个技能用逗号分隔。
已提出呼叫总计	已向该 CSQ 提出的呼叫总数（计算呼叫总数时不考虑座席是否接听呼叫）。
按优先级统计的呼叫总数和平均数（优先级 1 到优先级 10）	按优先级统计的已向每个 CSQ 提出的呼叫总数，以及按优先级统计的平均每天向各个 CSQ 提出的呼叫数。 呼叫优先级范围为 1 （最低）到 10 （最高）。如果未在工作流中设置另一不同优先级，则所有呼叫均以默认优先级 1 开始。

可以按照下列条件对 “联系服务队列优先级汇总报表”进行排序：

排序条件	结果
联系服务队列名称	按照 CSQ 的名称的顺序显示报表。

可以使用下列参数筛选 “联系服务队列优先级汇总报表”：

筛选参数	结果
联系服务队列名称	显示指定 CSQ 的信息。

联系服务队列服务级别优先级汇总报表

“联系服务队列服务级别优先级汇总报表”包含有关在服务级别内处理的呼叫总数和平均数的信息，以及在每个呼叫优先级的服务级别内处理的呼叫数和百分比的信息。呼叫优先级范围为 1 （最低）到 10 （最高）。

“联系服务队列服务级别优先级汇总报表”可包括下列图表：

图表名	说明
达到服务级别的呼叫总计	显示每个 CSQ 中在每个服务级别内处理的呼叫总数。
已达到服务级别的呼叫的百分比	显示每个 CSQ 中在每个服务级别内处理的呼叫的百分比。

“联系服务队列服务级别优先级汇总报表”包括的表中显示了下列信息：

字段	说明
联系服务队列名称（呼叫技能）	此名称是 CSQ 的名称；如果 CSQ 是基于资源技能进行配置的，则还包括与 CSQ 相关的呼叫技能的名称。多个技能用逗号分隔。
服务级别 （秒）	在 “Cisco CRS 管理”中设置 CSQ 时，在 “服务级别”字段中输入的值。如果报表期间服务级别有所更改，则报表将显示新旧两个服务级别值。
已提出呼叫	路由到 CSQ 的呼叫数 （不管座席是否接听呼叫）。
已达到服务级别的呼叫总计	在指定时间 （此时间显示在 “Cisco CRS 管理”的 “服务级别”字段中）内应答的已处理呼叫的数量和百分比。百分比按如下方法计算： （服务级别内的已处理呼叫数 / 已提出呼叫数） * 100%
每个呼叫优先级已达到服务级别的呼叫的数量和百分比（优先级 1 到 10）	在指定时间范围内 （此时间显示在 “Cisco CRS 管理”的 “服务级别”字段中）应答的各个呼叫优先级的已处理呼叫的数量和百分比。 呼叫优先级范围为 1 （最低）到 10 （最高）。如果未在工作流中设置另一不同优先级，则所有呼叫均以默认优先级 1 开始。

可以按照下列条件对 “联系服务队列服务级别优先级汇总报表”进行排序：

排序条件	结果
联系服务队列名称	按照联系服务队列名称的顺序显示报表。

可以使用下列参数筛选 “联系服务队列服务级别优先级汇总报表”：

筛选参数	结果
联系服务队列名称	显示指定 CSQ 的信息。

CSQ - 座席汇总报表

一个座席可处理多个 CSQ 的呼叫。“CSQ - 座席汇总报表”为每个座席显示在每个 CSQ 中所处理呼叫的相关信息。该报表包括每个座席已处理呼叫的平均通话时间和总通话时间、话后平均工作时间和总工作时间、已提出呼叫的振铃时间总计、保持呼叫数、保持呼叫的平均保持时间和总保持时间、未应答呼叫数。

“CSQ - 座席汇总报表”可包括以下图表：

图表名	说明
按联系服务队列和座席统计的已处理呼叫	显示每个 CSQ 中每个座席处理的呼叫数。

“ CSQ - 座席汇总报表”包括的表中显示了下列信息：

字段	说明
联系服务队列名称	CSQ 的名称。
座席名称	在报表期间为此 CSQ 处理呼叫的座席人员的姓和名。
分机	Unified CM 分配给座席的 Unified CCX 分机。
已处理呼叫	报表期间从此 CSQ 中出列并由此座席应答的呼叫数。

字段 （续）	说明 （续）
平均通话时间	此座席为此 CSQ 处理的所有呼叫的平均通话时间。通话时间是指从座席接听呼叫开始到呼叫被断开或转接所经过的时间，不包括保持时间。该平均值的计算方式是总通话时间除以已处理呼叫数。
通话时间总计	此座席为此 CSQ 处理的所有呼叫的总通话时间。通话时间是指从座席接听呼叫开始到呼叫被断开或转接所经过的时间，不包括保持时间。
平均话后工作时间	呼叫后座席花费在 “工作”状态的平均时间量。该平均值的计算方式是总工作时间除以已处理呼叫数。
话后工作时间总计	呼叫后座席花费在 “工作”状态的总时间。
振铃时间总计	此时间指的是从呼叫在 Cisco Agent Desktop 处振铃开始到座席应答该呼叫、向另一座席提出该呼叫 （如果第一个座席未应答呼叫或将其转至振铃无应答）或断开该呼叫为止所经过的时间。如果未向任何座席提出过呼叫，则此字段将为空。
保持呼叫数	被座席置于保持状态的呼叫数。
平均保持时间	被座席置于保持状态的所有呼叫的平均保持时间。该平均值的计算方式是总保持时间除以处于保持状态的呼叫数。不适用于非 Unified CCX 呼叫。
保持时间总计	呼叫处于保持状态的总时间。不适用于非 Unified CCX 呼叫。
振铃无应答	已与座席连接但座席未应答的呼叫的振铃无应答数。

可以按下列条件之一对 “CSQ - 座席汇总报表”进行排序：

排序条件	结果
联系服务队列名称	按座席人员名字的字母顺序显示报表。
座席名称	按座席人员名字的字母顺序显示报表。

可用以下参数筛选 “CSQ - 座席汇总报表”：

筛选参数	结果
联系服务队列名称	显示指定 CSQ 的信息。

按呼叫 CCDR 统计的详细呼叫报表

“按呼叫 CCDR 统计的详细呼叫报表”显示联系呼叫详细信息记录 (CCDR) 中包含的大多数信息，而该记录存储在 Cisco CRS 数据库中。此报表还包括联系路由详细信息记录和座席连接详细信息记录中包含的信息。此报表中的信息是针对呼叫的每一个支路的 （呼叫转接或重定向会启动一个新支路）。

“按呼叫 CCDR 统计的详细呼叫报表”可包括以下图表：

图表名	说明
按联系配置统计的呼叫数量	显示已处理、已放弃、已中断和已拒绝的呼叫的百分比及已放弃、已中断和已拒绝呼叫的百分比。
按呼叫方类型统计的呼叫数量	显示由座席发起的呼叫的百分比、由设备发起的呼叫 （如测试呼叫）的百分比以及由未知来源发起的呼叫 （如通过网关接收的呼叫）的百分比。

“按呼叫 CCDR 统计的详细呼叫报表”包括的表中显示了下列信息：

字段	说明
节点 ID -- 会话 ID -- 序列号	节点 ID 是系统分配给群集中每个 CRS 服务器的唯一数字 ID。它以数字 1 开始 （“节点 ID”值 0 表示报表中的数据是从 Cisco CRS 3.x 移植过来的）。会话 ID 是系统分配给呼叫的唯一会话标识号。序列号是系统分配给每个呼叫支路的会话序列号。会话序列号按每条呼叫支路依次加 1。
开始时间、结束时间	呼叫开始的日期和时间以及呼叫被断开或被转接的日期和时间。
联系类型	呼叫类型： 1 -- 来话。由 Unified CCX Edition 系统接收的外部呼叫。 2 -- 去话。由 Cisco CRS 系统发起的呼叫 （不同于系统内发出的呼叫）。 3 -- 内部。座席间转接的呼叫或接受会议的呼叫，或者在系统内发出的呼叫。 4 -- 重定向。上一支路将呼叫重定向到此支路。 4 -- 转入。上一支路将呼叫转接到此支路。

字段 （续）	说明 （续）
联系配置	呼叫的处置方式 （已放弃、已处理、已中断或已拒绝）。 对于 Unified CCX 呼叫，如果呼叫尚未连接到座席就被断开，则认为该呼叫被放弃。如果呼叫连接到座席，则认为该呼叫被处理。 对于 Unified IP IVR 呼叫，如果呼叫未进行到将呼叫定义为 "已处理" 的工作流步骤，则认为该呼叫被放弃。如果呼叫进行到此步骤，则认为该呼叫被处理。 当执行工作流脚本出现问题 （例如，工作流脚本抛出异常）时，会中断呼叫。 当某些 Unified CM 或 Cisco CRS 资源不足 （例如， CTI 端口数不足），无法接受来话呼叫时，呼叫将会被拒绝。
呼叫方类型	呼叫者： 1 -- 座席。由座席发起呼叫。 2 -- 设备。由模拟呼叫者发起呼叫 （用于测试）。 3 -- 未知。由外部呼叫者通过网关发起呼叫，或由未受监控的设备发起呼叫。
呼叫方 ID	发起呼叫的座席的登录标识。仅在呼叫方类型为 1 时使用。
呼叫方 DN[1]	如果 "呼叫方类型" 为 1，则此字段将显示座席的 Unified CCX 分机号。如果 "呼叫方类型" 为 2，此字段显示 CTI[2] 端口号。如果 "呼叫方类型" 为 3，此字段显示呼叫者的电话号码。
目标类型	呼叫的目标： 1 -- 座席。向座席提出呼叫。 2 -- 设备。向路由点提出呼叫。 3 -- 未知。通过网关向外部目标提出呼叫或向未受监控的设备提出呼叫。
目标 ID	接收呼叫的座席的登录标识。仅在目标类型为 1 时使用。
目标 DN	如果 "目标类型" 为 1，则此字段将显示座席的 Unified CCX 分机号。如果 "目标类型" 为 2，此字段显示 CTI 端口号。如果 "目标类型" 为 3，此字段显示被叫电话号码。
被叫号码	如果呼叫是转接呼叫，此号码为呼叫转接到的号码。在其它情况下，此信息与 "原被叫号码" 相同。
原被叫号码	呼叫者最初拨打的号码。可以是路由点号码或座席分机号。
应用程序名称	与路由点关联的 Unified CCX 或 Unified IP IVR 应用程序的名称。

字段 （续）	说明 （续）
排队时间	对于曾在 CSQ 中排队的呼叫，此时间指的是从呼叫进入 CSQ 开始到座席应答或断开该呼叫为止所经过的时间。 0 代表其它呼叫。
通话时间	对于连接到座席的呼叫，此时间指的是从座席应答呼叫开始到呼叫被断开或转接为止所经过的时间，不包括保持时间。 0 代表其它呼叫。
保持时间	对于连接到座席的呼叫，此时间指的是从座席第一次将呼叫置于保持状态时开始到座席最后一次使呼叫结束保持状态时为止所经过的时间，不包括通话时间。空白代表其它呼叫。
话后工作时间	对于连接到座席的呼叫，此时间指的是呼叫后座席处于 “工作” 状态的时间。空白代表其它呼叫。

1. DN = 电话号码
2. CTI = 计算机电话接口

可以按下列任何条件对 “按呼叫 CCDR 统计的详细呼叫报表” 进行排序：

排序条件	结果
节点 ID -- 会话 ID -- 序列号	按节点 ID、会话 ID 和序列号的排序顺序显示报表。
呼叫开始时间	按呼叫开始日期和时间顺序显示报表。
被叫号码	按照被叫号码的顺序显示报表。

可以使用下列任何参数筛选 “按呼叫 CCDR 统计的详细呼叫报表”：

筛选参数	结果
原被叫号码	显示指定的一个或多个原被叫号码的信息。
被叫号码	显示指定的一个或多个被叫号码的信息。
主叫号码	显示指定的一个或多个主叫号码的信息。主叫号码与 “呼叫方 DN” 相同。
应用程序名称	显示指定的一个或多个应用程序的信息。
联系类型	显示指定的一个或多个联系类型 （来话、去话、内部、重定向或转入）的信息。
呼叫方类型	显示指定的一个或多个呼叫方类型 （座席、设备或未知）的信息。

筛选参数 （续）	结果 （续）
目标类型	显示指定的一个或多个目标类型 （座席、设备或未知）的信息。
持续时间大于或等于 T 秒	显示持续时间大于或等于 T 所指定的秒数的呼叫。
持续时间小于或等于 T 秒	显示持续时间小于或等于 T 所指定的秒数的呼叫。

呼叫、联系服务队列、座席详细报表

“呼叫、联系服务队列、座席详细报表”显示有关呼叫已路由到的 CSQ 及处理呼叫的座席的详细呼叫信息。

“呼叫、联系服务队列、座席详细报表”可以包括下列图表：

图表名	说明
按被叫号码统计的呼叫总计	显示呼叫每个被叫号码的呼叫总数。

“呼叫、联系服务队列、座席详细报表”包括的表中显示了下列信息：

字段	说明
节点 ID -- 会话 ID -- 序列号	节点 ID 是系统分配给群集中每个 CRS 服务器的唯一数字 ID。它以数字 1 开始 （“节点 ID”值 0 表示报表中的数据是从 Cisco CRS 3.x 移植过来的）。会话 ID 是系统分配给呼叫的唯一会话标识号。序列号是系统分配给每个呼叫支路的会话序列号。会话序列号按每条呼叫支路依次加 1。
呼叫开始时间 呼叫结束时间	呼叫开始的日期和时间以及呼叫被断开或被转接的日期和时间。

字段 （续）	说明 （续）
联系配置	指示呼叫配置的数字，如下所示： 1 -- 已放弃。如果 IVR 呼叫未进行到将呼叫定义为 “已处理”的工作流步骤，则认为该呼叫被放弃。 2 -- 已处理。当 Unified CCX 呼叫连接到座席时，它会被处理。如果 Unified IP IVR 呼叫进行到将该呼叫定义为 “已处理”的工作流步骤，则认为该呼叫已被处理。 4 -- 已中断。在处理呼叫的工作流中出现异常。 5 和更高 -- 已拒绝。系统资源达到最大容量 （例如达到 CTI 端口的最大数）。
呼叫方 DN （主叫号码）	呼叫方电话号。此号码与主叫号码相同。如果呼叫方类型为座席，则此字段将显示座席的 Unified CCX 分机号。如果呼叫方类型为设备，则此字段将显示 CTI 端口号。如果呼叫方类型为未知 （通过网关或未受监控的设备），则此字段将显示呼叫者的电话号码。
目标 DN	目标电话号。如果目标类型为座席，则此字段将显示座席的 Unified CCX 分机号。如果目标类型为设备，则此字段将显示 CTI 端口号。如果目标类型为 “未知”（通过网关或未受监控的设备），则此字段将显示被叫电话号码。
被叫号码	如果呼叫是转接呼叫，则此字段将显示呼叫转接到的号码。否则，此字段将显示呼叫者最初拨打的号码。此号码可以是路由点号码或座席分机号。
（应用程序名称）	与路由点关联的 Unified CCX 或 Unified IP IVR 应用程序的名称。
联系服务队列名称	呼叫曾在其中排队的 CSQ 或队列的名称。此字段最多可显示 5 个以逗号分隔的 CSQ。处理呼叫的 CSQ 以星号 (*) 标记。如果呼叫未在任何 CSQ 中排队，则此字段为空。
排队时间	从呼叫进入 CSQ 开始到属于该 CSQ 的任何座席应答该呼叫时为止所经过的时间。
座席名称	处理呼叫的座席人员名字、参与会议呼叫的座席人员名字或监听呼叫的主管名字。如果未向任何座席提出过呼叫，则此字段将为空。
振铃时间	此时间指的是从呼叫在 Cisco Agent Desktop 处振铃开始到座席应答该呼叫、向另一座席提出该呼叫 （如果第一个座席未应答呼叫或将其转至振铃无应答）或断开该呼叫为止所经过的时间。如果未向任何座席提出过呼叫，则此字段将为空。

字段 （续）	说明 （续）
通话时间	从座席应答呼叫开始到呼叫被断开或转接为止所经过的时间，不包括保持时间。
话后工作时间	呼叫后座席在 “工作”状态所花费的时间量。如果呼叫未由任何座席处理过，则此字段将为空。

可以按下列任何条件对 “呼叫、联系服务队列、座席详细报表”进行排序：

排序条件	结果
节点 ID -- 会话 ID -- 序列号	按节点 ID、会话 ID 和序列号的排序顺序显示报表。
呼叫开始时间	按呼叫开始日期和时间顺序显示报表。
被叫号码	按照被叫号码的顺序显示报表。

可以使用下列任何参数筛选 “呼叫、联系服务队列、座席详细报表”：

筛选参数	结果
被叫号码	显示指定的一个或多个被叫号码的信息。
主叫号码	显示指定的一个或多个主叫号码的信息。主叫号码与 “呼叫方 DN”相同。
应用程序名称	显示指定应用程序名称的信息。
联系类型	显示指定联系类型的信息：来话、去话、内部、重定向或转入。
呼叫方类型	显示指定呼叫方类型的信息：座席、设备或未知。
目标类型	显示指定目标类型的信息：座席、设备或未知。
座席名称	显示指定座席处理的 Unified CCX 呼叫、指定座席参与的会议呼叫及指定主管监听的呼叫。
联系服务队列名称	显示在任何指定的 CSQ 中排过队的呼叫。
持续时间大于或等于 T 秒	显示持续时间大于或等于 T 所指定的秒数的呼叫。
持续时间小于或等于 T 秒	显示持续时间小于或等于 T 所指定的秒数的呼叫。

多通道座席联系人汇总报表

“多通道座席联系人汇总报表”专用于 Unified EIM 和 Unified WIM。它为每个指定座席显示每个座席已收到 / 发出 （来话 / 去话）的全部呼叫、电子邮件和聊天的汇总信息。



注 多通道报表专用于 Unified EIM/Unified WIM 并使用 MS SQL 2000 数据库（在混合代码身份验证中安装）。要生成合并历史报表，Cisco CRS 需要获得 Unified EIM/Unified WIM 数据库的详细访问信息 （服务器的主机名称或 IP 地址、数据库名称、数据库用户和数据库密码）。请参阅 *Cisco CRS Administration Guide* （《Cisco CRS 管理指南》）了解配置的详细信息。

对于 Unified CCX 来话呼叫，此报表显示座席在 “通话”状态、“工作”状态及保持状态所花费的平均时间。对于非 Unified CCX 呼叫，此报表显示座席的平均和最长通话时间。

对于去话响应，此报表显示座席的平均和最长呼叫时间。此报表还会显示转给座席和座席转出 （到另一路由点或另一座席）的呼叫数，以及座席所参与的会议呼叫数。

“多通道座席联系人汇总报表”可包括以下图表：

图表名	说明
按座席统计的来话、去话呼叫总计	座席收到和发出的呼叫总数。
来话 ACD 平均通话 / 保持 / 话后工作时间	对于座席收到的 Unified CCX 呼叫，此时间为每个座席在 “通话”状态、保持状态及 “工作”状态所花费的平均时间。
去话呼叫的平均 / 最长呼叫时间	对于座席发出的呼叫，此时间为每个座席花费在呼叫上的平均和最长时间。（呼叫时间包括花费在拨打、等待应答和通话上的时间）。

"多通道座席联系人汇总报表" 包括的表中显示了下列信息：

字段	说明
座席名称	座席人员的姓和名。
分机	Unified CM 分配给座席的 Unified CCX 分机。
来话总计	座席收到的呼叫总数 （等于来话 ACD 呼叫 + 来话非 ACD 呼叫）。
来话 ACD -- 总计	座席收到的 Unified CCX 呼叫总数
来话 ACD -- 平均通话 / 保持 / 话后工作时间	对于收到的 Unified CCX 呼叫，此时间为座席在 "通话" 状态、保持状态及 "工作" 状态所花费的平均时间。
来话非 ACD -- 总计	座席收到的非 Unified CCX 呼叫总数此数目包括其它座席和外部各方发出的呼叫。
来话非 ACD -- 平均 / 最长通话时间	对于收到的非 Unified CCX 呼叫，此时间为座席在通话上花费的平均时间以及座席在任何 1 个呼叫的通话上花费的最长时间。
去话 -- 总计	座席发出的呼叫总数。此数目包括已尝试的呼叫和已连接的呼叫。
去话 -- 平均 / 最长呼叫时间	对于去话呼叫，此时间为平均呼叫时间和最长呼叫时间。呼叫时间从座席摘机进行呼叫时算起，直到呼叫终止。
电子邮件 -- 总计	座席发出的电子邮件总数。
电子邮件 -- 时间	对于电子邮件来说，此时间为发送电子邮件的总时间。
聊天 -- 总计	座席进行的聊天总数。
聊天 -- 时间	对聊天来说，此时间为聊天的总时间。

可按以下条件对 "多通道座席联系人汇总报表" 进行排序：

排序条件	结果
座席名称	按座席人员名字的字母顺序显示报表。
来话呼叫总计	按座席收到的呼叫总数顺序显示报表。
去话呼叫总计	按座席发出的呼叫总数顺序显示报表。

可按以下参数对 “多通道座席联系人汇总报表”进行过滤：

筛选参数	结果
资源组名称	显示属于指定资源组的座席的信息。
座席名称	显示指定座席的信息。
技能名	显示具备指定技能的座席的信息。
小组名	显示属于所选小组的座席的信息。

多通道座席登录登出活动报表

“多通道座席登录登出活动报表”专用于 Unified EIM 和 Unified WIM。它显示座席的登录和登出活动的有关信息。对于每个座席，它显示指定期间每次会话的登录日期 / 时间、登出日期 / 时间、座席在登出时输入的原因代码、每次会话的持续时间，以及全部会话的总时间。



注 多通道报表专用于 Unified EIM/Unified WIM 并使用 MS SQL 2000 数据库（在混合代码身份验证中安装）。要生成合并历史报表， Cisco CRS 需要获得 Unified EIM/Unified WIM 数据库的详细访问信息 （服务器的主机名称或 IP 地址、数据库名称、数据库用户和数据库密码）。请参阅 Cisco CRS Administration Guide （《Cisco CRS 管理指南》）了解配置的详细信息。

“多通道座席登录登出活动报表”可包括以下图表：

图表名	说明
每一座席的登录时间总计	显示每个座席登录到 Unified CCX 系统的总时间。

“多通道座席登录登出活动报表”包括的表中显示了下列信息：

字段	说明
座席名称	座席人员的姓和名。
联络	确认这是呼叫、电子邮件还是聊天联络。
分机	Unified CM 分配给座席的 Unified CCX 分机。
登录时间	座席登录到 Unified CCX 系统时的日期和时间。如果此信息前面有一个小于号 (<)，则座席是在报表数据的开始时间之前登录的。
登出时间	座席从 Unified CCX 系统登出时的日期和时间。如果此信息前面有一个大于号 (>)，则座席在报表数据的结束时刻仍处于登录状态。
登出原因代码	座席从 Cisco Agent Desktop 登出时输入的数字原因代码。值 0 表示未配置任何登出原因代码或座席未能输入原因代码。
登录持续时间	从登录时间到登出时间之间所经过的时间。

可按以下条件对 “多通道座席登录登出活动报表”进行排序：

排序条件	结果
座席名称	按座席人员名字的字母顺序显示报表。
登录时间	按座席登录到系统时的时间顺序显示报表。
登录持续时间	按座席登录到系统中的时间长度顺序显示报表。

可按以下参数对 “多通道座席登录登出活动报表”进行过滤：

筛选参数	结果
资源组名称	显示属于一个或多个指定资源组的座席的信息。
座席名称	显示指定座席的信息。
技能名	显示具备指定技能的座席的信息。
小组名	显示属于指定小组的座席的信息。

多通道联系服务队列活动报表

“多通道联系服务队列活动报表”专用于 Cisco Unified E-Mail Interaction Manager (Unified EIM) 和 Cisco Unified Web Interaction Manager (Unified WIM)。它显示向每个 CSQ 提出的、由每个 CSQ 处理的、自每个 CSQ 放弃的以及从每个 CSQ 出列的呼叫、电子邮件和聊天的汇总信息它还显示由其它 CSQ 中的工作流所处理的呼叫，以及有关已处理呼叫、已放弃呼叫和已出列呼叫的平均和最长时间信息。



注 多通道报表专用于 Unified EIM/Unified WIM 并使用 MS SQL 2000 数据库（在混合代码身份验证中安装）。要生成合并历史报表，Cisco CRS 需要获得 Unified EIM/Unified WIM 数据库的详细访问信息 （服务器的主机名称或 IP 地址、数据库名称、数据库用户和数据库密码）。请参阅 Cisco CRS Administration Guide （《Cisco CRS 管理指南》）了解配置的详细信息。

“多通道联系服务队列活动报表”可以包括下列图表：

图表名	说明
联系服务队列提出的联络的最长排队时间	对于每个 CSQ，是排队时间最长的联络。
联系服务队列提出的电子邮件的最长排队时间	对于每个 CSQ，是排队时间最长的电子邮件。
联系服务队列提出的聊天的最长排队时间	对于每个 CSQ，是排队时间最长的聊天。
按联系服务队列统计的应答平均速度	指每个联系服务队列中已处理联络的平均应答速度。
按联系服务队列统计的平均处理时间	指每个 CSQ 中已处理联络的平均处理时间。
按联系服务队列统计的平均放弃时间	指每个联系服务队列中的联络在被放弃前花费在排队上的平均时间。
按联系服务队列统计的平均出列时间	指每个联系服务队列中的联络在出列前花费在排队上的平均时间。

“多通道联系服务队列活动报表”包括的表中显示了下列信息：

字段	说明
联系服务队列名称（联络技能）	此名称是 CSQ 的名称；如果 CSQ 是基于资源技能进行配置的，则还包括与 CSQ 相关的联络技能。多个技能用逗号分隔。
提出的联络	路由到 CSQ 的联络数 （不管座席是否接听联络）。
平均 / 最长排队时间	路由到 CSQ 的所有联络的平均排队时间，以及路由到 CSQ 的任一个联络的最长排队时间。
已处理联络	CSQ 处理的联络数。如果联络在为此 CSQ 排队时连接到某座席，则将联络视为已处理。
应答平均速度	按以下方式计算： （排队时间总计 + 振铃时间总计） / 已处理联络数
平均 / 最长处理时间	CSQ 处理所有联络的平均处理时间，以及 CSQ 处理的任一联络的最长处理时间。处理时间为通话时间 + 保持时间 + 话后工作时间。
已放弃联络	路由到 CSQ，但因呼叫者挂断或线路被断开导致座席未应答的联络的数量。
平均 / 最长放弃时间	联络在被放弃前花费在排队上的平均时间，以及任一联络在被放弃前花费在排队上的最长时间。
每日平均 / 最在联络放弃数	平均值为已放弃联络总计除以报表期间的天数。最大值为报表期间内的一天中放弃的联络的最大数。
已出列联络	先前在 CSQ 中排队，然后按工作流中的 “出列”步骤出列的联络的数目。
平均 / 最长出列时间	联络在出列前花费在排队上的平均时间，以及任一联络在出列前花费在排队上的最长时间。
其它方式处理的联络	下列联络的总计： • 先前在 CSQ 中排队，然后按工作流中的 “出列”步骤出列，接着又被标记为已按工作流中的 “设置会话信息”步骤进行处理的联络。 • 在多个 CSQ 中排队，然后由另一 CSQ 处理的联络。

可以按下列条件对“多通道联系服务列表活动报表”进行排序：

排序条件	结果
联系服务队列	按照 CSQ 的名称的顺序显示报表。
已提出呼叫总计	按照路由到 CSQ 的联络数的顺序显示报表（计算联络数时不考虑座席是否接听联络）。
已处理联络总计	按照联系服务队列处理的联络数的顺序显示报表。
已放弃联络总计	按照路由到联系服务队列但由于呼叫者挂断或线路断开而未应答的联络的数量顺序显示报表。

可以按下列参数对“多通道联系服务列表活动报表”进行筛选：

筛选参数	结果
联系服务队列名称	显示指定 CSQ 的信息。
联系服务队列类型	包括下列选项： • 资源组 - 显示在“Cisco CRS 管理”中将“资源池选择模型”设置为“资源组”的 CSQ 的信息。 • 技能组 - 显示在“Cisco CRS 管理”中将“资源池选择模型”设置为“资源技能”的 CSQ 的信息。

去话座席详细数据性能报表

“去话座席详细数据性能报表”按项目执行显示每个座席的详细统计信息。此报表还包括呼叫的全部详细信息，并且还显示每个座席的活动呼叫详细信息，以及合并的所有项目执行中每个座席呼叫详细信息的汇总行。Outbound 功能中包含此报表。

“去话座席详细数据性能报表”可包括以下图表：

图表名	说明
项目执行和座席接受的呼叫	显示每个座席在每次项目执行中接受的呼叫总数。

“去话座席详细数据性能报表”包括的表中显示了下列信息：

字段	说明
座席名称	座席人员的名和姓。
项目执行名称	项目执行的名称。
已提供	此次项目执行中提供给此座席的去话呼叫总数。多次提供给一个座席的联络（可能因为座席跳过此呼叫，此呼叫最终循环至同一座席）每次被提供时，都算作一次。已提供指的是已接受、已拒绝和已关闭呼叫的总数。
已接受	此座席在此次项目执行中已接受的去话呼叫总数。如果在提供呼叫时，座席单击了 Accept （接受），则该呼叫视为已接受。
已拒绝	此座席在此次项目执行中跳过或拒绝的去话呼叫数。这表示此座席选择了 Reject （拒绝）、 Skip （跳过）或 Cancel Reservation （取消保留）。这些联络会重拨。
已关闭	此座席在此次项目执行中关闭的去话联络数。这表示此座席选择了 Skip-Close （跳过 - 关闭）或 eject-Close （拒绝 - 关闭）。这些联络不会重拨。
振铃无应答	振铃无应答 (RNA)。此座席忽略的去话呼叫的数量。
转接	其它座席转给此座席的去话呼叫的数量。此座席不会拨打去话呼叫，而是其它座席拨打去话呼叫并将其转给此座席。
平均通话时间	此座席在此次项目执行中花费在去话呼叫通话中的平均时间，格式为 HH:MM:SS （小时、分钟、秒）。持续时间指的是**座席已接受**和分类为**语音**的全部呼叫。
最长通话时间	此座席在此次项目执行中花费在去话呼叫通话中的最长时间，格式为 HH:MM:SS （小时、分钟、秒）。持续时间指的是**座席已接受**和分类为**语音**的全部呼叫。

可按以下条件对 “去话座席详细数据性能报表”进行排序：

排序条件	结果
座席名称	按座席名称的字母顺序显示报表。在同一座席名称内，按项目执行名称的字母顺序对报表进行排序。
已提供	按座席名称的字母顺序显示报表。在同一座席名称内，按已提供呼叫的升序对报表进行排序。

排序条件	结果
已接受	按座席名称的字母顺序显示报表。在同一座席名称内，按已接受呼叫的升序对报表进行排序。
已拒绝	按座席名称的字母顺序显示报表。在同一座席名称内，按已拒绝呼叫的升序对报表进行排序。
已关闭	按座席名称的字母顺序显示报表。在同一座席名称内，按已关闭呼叫的升序对报表进行排序。
振铃无应答	按座席名称的字母顺序显示报表。在同一座席名称内，按 RNA 的升序对报表进行排序。
转接	按座席名称的字母顺序显示报表。在同一座席名称内，按 “转接”的升序对报表进行排序。
平均通话时间	按座席名称的字母顺序显示报表。在同一座席名称内，按平均通话时间的升序对报表进行排序。
最长通话时间	按座席名称的字母顺序显示报表。在同一座席名称内，按最长通话时间的升序对报表进行排序。

可按以下参数对 “去话座席详细数据性能报表”进行筛选：

筛选参数	结果
项目执行名称	显示所选的项目执行。
座席名称	显示所选座席。
资源组名称	显示属于所选资源组的座席。
技能名	显示具有所选技能的座席。
组名	显示属于所选小组的座席。

去话项目执行汇总报表

“去话项目执行汇总报表”显示每个项目执行在特定时间段的相关汇总统计数据信息。 Cisco Unified Outbound Preview Dialer (Outbound) 功能中包含此报表。

“去话项目执行汇总报表”可包括以下图表：

图表名	说明
项目执行已接受、已拒绝、已关闭的呼叫	显示每个项目执行已接受、已拒绝、已关闭的呼叫的总数。

“去话项目执行汇总报表”包括的表中显示了下列信息：

字段	说明
项目执行名称	项目执行的名称。
记录总数	此项目执行的联络记录总数。
可用	可用 （要拨打）联络的总数。此数量包括重试的回叫和联络 （由先前不成功的拨打尝试所致，如，由于应答机响应或忙状态）。
已尝试	已尝试的去话联络记录总数。当去话呼叫被置于用户时，无论结果如何，都认为是已尝试了联络。如果座席 （在某时）单击了此联络的 Accept （接受），则认为尝试了呼叫记录。提供给座席或由座席接受的联络认为是由系统进行了 “尝试”。如果此联络被标记为 “回叫”并稍后由同一或其它座席呼叫，此呼叫记录仍视为 “尝试”了一次，而不是两次。同样，如果联络由于最初的尝试未成功 （接通应答机、忙信号、用户不在等）而被重试，此联络只计数一次。
已尝试百分比	已尝试的去话呼叫的百分比。已尝试百分比 = （已尝试数 / 记录总数） * 100
已接受	已接受的去话呼叫总数。如果在提供呼叫时，座席单击了 Accept （接受），则该呼叫视为已接受。提供给一个座席，被此座席跳过 / 拒绝，又提供给另一座席，然后由此座席接受的呼叫，计为呼叫一次。
已拒绝	此项目执行中某一座席跳过或拒绝的去话呼叫数。这表示此座席选择了 Reject （拒绝）、 Skip （跳过）或 Cancel Reservation （取消保留）。这些联络会重拨。如果联络被多个座席拒绝，此字段随联络被拒绝的次数而递增。

字段 （续）	说明 （续）
已关闭	此项目执行中由座席关闭的去话联络数。这表示此座席选择了 Skip-Close （跳过 - 关闭）或 eject-Close （拒绝 - 关闭）。这些联络不会重拨。
语音	该天成功结束的去话呼叫数量。这表示座席接受了此呼叫 （通过单击 Accept （接受）），并选择 Voice （语音）作为此联络的类别。用此类别标记的呼叫是已接受呼叫的子集。
应答机	当日具有应答机的去话呼叫数量。这表示座席接受了此呼叫 （通过单击 Accept （接受）），并选择 Answering Machine （应答机）作为此联络的类别。
传真 / 调制解调器	当日具有传真 / 调制解调器的去话呼叫数量。这表示座席接受了此呼叫 （通过单击 Accept （接受）），并选择 Fax/Modem （传真 / 调制解调器）作为此联络的类别。
无效	当日具有无效类别的去话呼叫数量。这表示座席接受了此呼叫 （通过单击 Accept （接受）），并选择 Invalid （无效）作为此联络的类别。
已请求回叫	标记为回叫的呼叫数。由一个座席接受，标记为回叫，之后又提供给另一座席，由此座席 （在回叫时）接受，并再次标记为回叫的呼叫，回叫呼叫数计作两次。
用户不在	接听方不是用户的去话联络数。
号码错误	接听方表示用户不在此居住的去话联络数。
未呼叫	接听方表示不想接听的去话联络数。
忙	响应是信号忙的去话呼叫的数量。
平均通话时间	座席花费在去话呼叫通话中的平均时间，格式为 HH:MM:SS （小时、分钟、秒）。持续时间指的是**座席已接受**和分类为**语音**的全部呼叫。
最长通话时间	座席花费在去话呼叫通话中的最长时间，格式为 HH:MM:SS （小时、分钟、秒）。持续时间指的是**座席已接受**和分类为**语音**的全部呼叫。

可按以下条件对 “去话项目执行汇总报表”进行排序：

排序条件	结果
项目执行	按项目执行名称的字母顺序显示报表。
记录总数	以记录总数的升序显示报表。
可用	以可用呼叫的升序显示报表。

排序条件	结果
已尝试	以已尝试呼叫的升序显示报表。
已接受	以已接受呼叫的升序显示报表。
座席已拒绝	以座席拒绝呼叫的升序显示报表。
语音	以已成功结束呼叫的升序显示报表。
应答机	以应答机呼叫的升序显示报表。
传真 / 调制解调器	以传真 / 调制解调器呼叫的升序显示报表。
无效	以无效呼叫的升序显示报表。
已请求回叫	以已标记为回叫的呼叫的升序显示报表。
座席已关闭	以座席已关闭的呼叫的升序显示报表。
用户不在	以呼叫时用户不在的呼叫的升序显示报表。
号码错误	以接通错误号码的呼叫的升序显示报表。
未呼叫	以已标记为未呼叫的呼叫的升序显示报表。
忙	以忙碌呼叫的升序显示报表。
平均通话时间	以平均通话时间的升序显示报表。
最长通话时间	以最长通话时间的升序显示报表。

可用以下参数筛选 “去话项目执行汇总报表”：

优先级汇总活动报表

筛选参数	结果
项目执行	显示所选项目执行的统计信息。

“优先级汇总活动报表” 显示每个呼叫优先级的呼叫信息。

“优先级汇总活动报表” 可包括下列图表：

图表名	说明
按呼叫优先级统计的呼叫总计	对于每一个分配的优先级，显示该优先级接收呼叫的百分比。

“优先级汇总活动报表”包括的表中显示了下列信息：

字段	说明
呼叫优先级	收到呼叫后 Unified CCX 工作流分配给呼叫的最终优先级，范围从 1 （最低）到 10 （最高）。如果未在工作流中设置另一不同优先级，则所有呼叫均以默认优先级 1 开始。
总呼叫量	分配了某个特定优先级作为最终优先级的呼叫数。
平均呼叫数	指报表期间的每一天接收到特定优先级作为最终优先级的呼叫次数的平均值。
原优先级与最终优先级不同的呼叫的总数	以不同于接收呼叫时分配的优先级作为最终优先级的呼叫数。
原优先级与最终优先级不同的呼叫的平均数 （每日）	每天以不同于接收呼叫时分配的优先级作为结束优先级的呼叫的平均数。
所有呼叫经历的原优先级与最终优先级之间的最大差值	接收任一呼叫时为该呼叫分配的优先级与该呼叫结束时的优先级之间的最大差值。
所有呼叫的初始优先级和最终优先级的平均差 （每次呼叫）	接收某个呼叫时为该呼叫分配的优先级与该呼叫结束时的优先级之间的平均差值。

可以按下列条件之一对 “优先级汇总活动报表”进行排序：

排序条件	结果
呼叫优先级	按照分配给每个呼叫的最终优先级的顺序显示报表。
总呼叫量	按照分配了特定优先级作为最终优先级的呼叫数的顺序显示报表。

可以使用下列参数对“优先级汇总活动报表”进行筛选：

筛选参数	结果
呼叫优先级别	显示分配了指定优先级作为最终优先级的呼叫的信息。优先级范围为 1（最低）到 10（最高）。

远程监控详细报表

“远程监控详细报表”显示有关监控主管活动的座席的信息。

“远程监控详细数据报表”可以包括下列图表：

图表名	说明
按用户 ID 统计的持续时间总计	对于每个主管，显示其在报表期间花费在所有监控会话上的总持续时间。
按用户 ID 统计的平均等待时间	对于每个主管，显示其在实际监控开始前在监控会话中等待的平均时间（监控将在被监控的座席发出呼叫或接收呼叫时开始。）此平均值针对整个报表期间计算。

“远程监控详细数据报表”包括的表中显示了监控会话的下列信息：

字段	说明
用户 ID	监控呼叫的主管的名字。值 ñ1 表示未在工作流中配置任何有效的用户 ID。
开始时间	此监控会话开始的时间。
原被监控方	CSQ 的名称或主管最初选择监控的座席的 Unified CCX 分机。
被监控分机	此会话中被监控的一个或多个座席的分机。如果主管最初选择监控某个 CSQ，则此字段将包含属于该 CSQ 以及在此会话中被监控的座席的分机。如果该主管选择监控某个座席，则此字段将包含被监控的座席的分机。此字段中的多个座席分机表示涉及多个座席的会议呼叫或转接呼叫已受到监控。
持续时间	从监控会话开始到呼叫结束之间的时间。
等待时间	从主管选择监控某个座席或 CSQ 开始到开始进行监控所经过的时间。

字段 （续）	说明 （续）
状态	此监控会话的状态： Normal - Monitored - 监控已成功完成。 Normal - Agent RNA - 座席将呼叫转至振铃无应答。 Error - Unable to Stop Monitoring - 主管按下了 * 键以终止监控会话，但无法将其终止。 Error - Unable to Monitor New Call - 主管选择监控一个新呼叫，但系统无法响应。 Error - Agent Logged Off - 主管要监控的座席已注销。 Error - Network Problem - 由于网络问题，监控会话未成功。 Error - VoIP Server Unable to Communicate - 由于带有"Cisco CRS 监控"组件的服务器无法进行通信，因此监控会话未成功。
状态 （续）	Error - Monitoring Not Allowed - 主管试图监控不允许该主管监控的某个座席或 CSQ。 Error - Agent Not Logged In - 主管要监控的座席未登录。 Error - Invalid Input - 主管输入了系统不识别的内容。 Error - Other - 未经上述任何消息定义的错误。

可以按下列任何条件对 "远程监控详细报表"进行排序：

排序条件	结果
开始时间	按照监控会话开始时间的顺序显示报表。
用户 ID	按照主管的名字的顺序显示报表。
持续时间	按照监控会话的持续时间顺序显示报表。

通信量分析报表

“通信量分析报表”显示有关 Cisco CRS 系统的来话呼叫的信息。该信息是为报表范围内的每一天提供的，它包括有关每一天的高峰时段的信息。

“通信量分析报表”可以包括下列图表：

图表名	说明
按日期统计的来话呼叫总计	显示在报表范围内 Cisco CRS 系统每天接收的呼叫总数。
按日计的呼叫峰值	对于每一天，显示呼叫次数最多的小时内接收的呼叫数。
按日期统计的呼叫平均持续时间	显示报表范围内每天的呼叫平均时间长度。

“通信量分析报表”包括的表中显示了报表范围内每天的下列信息：

字段	说明
日期	提供信息的日期。
来话呼叫总计	Cisco CRS 系统当日接收的呼叫总计。
呼叫平均数（每小时）	当日每个小时接收的呼叫的平均数。
高峰呼叫次数（每小时）	在高峰时段接收的呼叫数 （请参阅下一字段）。
高峰时段开始、高峰时段结束	一天内接收呼叫次数最多的时段的开始和结束时间。此时段被定义为高峰时段。
呼叫平均持续时间	当日的平均呼叫时间长度。
最短呼叫持续时间	当日的最短呼叫时间长度。
最长呼叫持续时间	当日的最长呼叫的时间长度。

可以按下列条件对 “通信量分析报表”进行排序：

排序条件	结果
日期	按照提供信息的日期顺序显示报表。

报表脚注

在某些情况下，报表的最后一页可能会包含下表所示的脚注之一：

报表脚注	说明
此报表超出已配置的报表记录最大数。某些记录将不被包括。	setHistMaxRecCount 实用程序已被用于限制为报表处理的记录数，而报表期间的数据中所含的记录数超出该限制。 有关 setHistMaxRecCount 实用程序的信息，请参阅 *Cisco CRS Historical Reports Administrator and Developer Guide* （《Cisco CRS 历史报表管理员和开发人员指南》）。
该报表可能不包含*日期时间*后接收的呼叫的完整数据。	报表期间将在*日期*和*时间*后结束，但是您的 Cisco CRS 部署将包括两个安装 “数据库”组件的服务器，以及在*日期*和*时间*之后这些服务器上的尚未同步的数据。 如果显示此脚注，则您可执行下列操作之一： • 等待数分钟，然后再次生成该报表 • 如果出现故障，请等待，直到备用服务器低效运行 • 再次生成报表，但请指定一个期间结束时间，该时间应在*日期*和*时间*之前



生成历史报表

用 “Cisco CRS 历史报表” 客户端生成报表时，通常要执行以下步骤：

1. 选择常规报表设置，包括报表名称、是否包括图表以及所需信息的日期和时间范围。
2. 如果需要，可选择详细数据报表设置，包括排序方法和筛选参数。
3. 使用 “报表查看器” 查看、打印或保存 （导出）报表。

以下各节对这些步骤进行了详细说明，其中包括以下主题：

- 常规报表设置，第 4-1 页
- 详细数据报表设置，第 4-4 页
- 保存和加载报表设置，第 4-7 页
- 报表查看器，第 4-11 页

常规报表设置

常规报表设置包括：

- 要生成的报表的名称
- 是否在报表中包括图表
- 报表中所含信息的日期和时间范围

单击 “CRS 历史报表” 主窗口中的 “重置”，可随时将报表设置恢复至其默认值。此操作会同时重置常规报表设置和详细数据报表设置。

如果加载了“报表设置”文件，则单击“重置”可将常规报表设置和详细数据报表设置均恢复至该文件中指定的值。

可在“常规报表设置”区域选择常规报表设置，如图 1-1 中的“历史报表”主窗口所示。

相关主题

- 选择要生成的报表，第 4-2 页
- 在报表中包括图表，第 4-3 页
- 选择报表的日期和时间范围，第 4-3 页
- 保存和加载报表设置，第 4-7 页

选择要生成的报表

要选择想要生成的报表，请按以下步骤操作：

操作步骤

步骤 1 在“Cisco CRS 历史报表”主窗口的“报表任务”区域中，单击“生成并查看历史报表”单选按钮。

窗口随即显示常规报表设置和详细数据报表设置选项卡。

步骤 2 如果还未选定“常规”选项卡，请单击此选项卡。

会出现“常规报表设置”区域。

步骤 3 单击“报表类型”下拉箭头，查看可用报表列表，然后选择要生成的报表。

如果已在本次“Cisco CRS 历史报表”会话中生成了该报表，则先前在该报表的常规或详细字段中输入的任何信息均会再次在这些字段中出现。

现在可以选择附加常规报表设置以及详细数据报表设置。在查看报表之前，还必须为其指定日期和时间范围。

相关主题

- 在报表中包括图表，第 4-3 页
- 选择报表的日期和时间范围，第 4-3 页
- 详细数据报表设置，第 4-4 页
- 查看报表，第 4-12 页

在报表中包括图表

默认情况下，每个历史报表都包含一个或多个显示报表中特定信息的图表。您可以选择是包括图表还是省略图表。

如果要在已选择的报表（详见第 4-2 页的 “选择要生成的报表” 一节）中包括图表，请在 “常规报表设置” 区域中选中 “在报表中包括图表” 复选框。如果不想包括图表，请取消选中此复选框。

选择此设置后，必须先为报表指定日期和时间范围才可以查看它。还可以选择详细数据报表设置。

相关主题

- 选择要生成的报表，第 4-2 页
- 选择报表的日期和时间范围，第 4-3 页
- 详细数据报表设置，第 4-4 页
- 查看报表，第 4-12 页

选择报表的日期和时间范围

对于按第 4-2 页的 “选择要生成的报表” 一节中所述选择的报表，必须为其中的数据指定日期和时间范围。在 “常规报表设置” 区域，在 “报表开始日期” 和 “报表结束日期” 旁边的 “日期” 字段和 “时间” 字段中，输入所要生成信息的时间范围的开始及结束日期和时间。

现在可以选择附加常规报表设置、选择详细数据报表设置，或单击 “视图” 查看报表。

相关主题

- 选择要生成的报表，第 4-2 页
- 在报表中包括图表，第 4-3 页
- 详细数据报表设置，第 4-4 页
- 查看报表，第 4-12 页

详细数据报表设置

利用详细数据报表设置可使报表以特定顺序显示信息，并可使它们仅包括特定信息。详细数据报表设置包括：

- 排序方法 -- 报表中信息的出现顺序
- 筛选参数 -- 报表所包括的特定信息

可在 "Cisco CRS 历史报表" 主窗口的 "详细数据报表设置" 区域选择详细数据报表设置，如图 4-1 中所示。

图 4-1 详细数据报表设置区域



不必非得选择详细数据报表设置。如果未选择一个或多个设置，报表将包含所有相关信息，这些信息以默认顺序显示。默认顺序显示在 “报表排序依据” 字段中。

单击 “CRS 历史报表” 主窗口中的 “重置”，可随时将报表设置恢复至其默认值。此操作会同时重置详细数据报表设置和常规报表设置。

如果加载了 “报表设置” 文件，则单击 “重置” 可将详细数据报表设置和常规报表设置均恢复至该文件中指定的值。

相关主题

- 指定排序方法，第 4-5 页
- 指定筛选参数，第 4-6 页
- 保存和加载报表设置，第 4-7 页

指定排序方法

可指定一种排序方法，按特定顺序显示报表中的信息。有关可供特定报表使用的排序方法的详细信息，请参阅第 3-7 页的 “报表详细信息” 一节中对该报表的说明。

要为按第 4-2 页的 “选择要生成的报表” 一节中所述选择的报表指定排序方法，请按以下步骤操作：

操作步骤

步骤 1　在 “Cisco CRS 历史报表” 主窗口的 “报表任务” 区域，单击 “生成并查看历史报表” 单选按钮。

窗口随即显示常规报表设置和详细数据报表设置选项卡。

步骤 2　单击 “详细数据” 选项卡。

会出现 “详细数据报表设置” 区域。

步骤 3　单击 “报表排序依据” 下拉箭头，查看可用排序方法列表，然后选择要使用的排序方法。

指定排序方法之后，可选择附加详细数据报表设置，或单击 “视图” 查看报表。

相关主题

- 指定筛选参数，第 4-6 页
- 查看报表，第 4-12 页

指定筛选参数

利用筛选参数可通过仅选择想要的信息来限制报表所包括的信息。例如，如果要生成 "座席汇总报表"，可使用筛选参数来仅包括特定座席的信息。

有关可供特定报表使用的筛选参数的详细信息，请参阅第 3-7 页的 "报表详细信息" 一节中对该报表的说明。

如果要生成的报表没有可用筛选参数，"参数设置" 区域会显示 "无可用的参数详细设置"。

要为按第 4-2 页的 "选择要生成的报表" 一节中所述选择的报表指定筛选参数，请按以下步骤操作：

操作步骤

步骤 1 在 "Cisco CRS 历史报表" 主窗口的 "报表任务" 区域，单击 "生成并查看历史报表" 单选按钮。

窗口随即显示常规报表设置和详细数据报表设置选项卡。

步骤 2 单击 "详细数据" 选项卡。

会出现 "详细数据报表设置" 区域。

步骤 3 单击 "筛选参数" 下拉箭头，查看可用筛选参数列表，然后选择要使用的筛选参数。

根据所选择的筛选参数，"参数设置" 区域的 "可用" 窗格或者显示可用参数设置列表，或者显示 "输入参数值" 字段。如果先前已在本次会话期间为此报表和此参数选择了参数设置，则 "选择" 窗格中会出现您此前选择的设置。

步骤 4 如果出现的是可用参数设置列表，请按如下所述选择想要使用的一项或多项参数设置：

- 要选择 “可用”窗格中出现的特定设置，请单击这些设置，然后单击 “>”。设置将移至 “选择”窗格。要选择全部设置，无需进行任何设置选择，单击 “>>”即可。
- 要取消选择 “选择”窗格中出现的特定设置，请选择该设置，然后单击 “<”。要取消选择全部设置，无需进行任何设置选择，单击 “<<”即可。

如果出现的是 “输入参数值”字段，请输入要用作筛选参数中 *n* 的值。

相关主题

- 指定排序方法，第 4-5 页
- 查看报表，第 4-12 页

保存和加载报表设置

如果您经常要生成某些特定报表，您可能会发现，将您为这些报表选择的常规和详细数据报表设置保存起来会很方便。您可以在每次生成报表时重新调用这些设置而后对其作些调整。也可重新调用这些设置，将其作为安排报表的基础设置来使用。

报表设置保存在一个称为 “报表设置”文件的文件中。加载 “报表设置”文件时，保存在该文件中的报表设置就会出现在 “Cisco CRS 历史报表”主窗口中。

相关主题

- 保存报表设置，第 4-8 页
- 加载报表设置，第 4-9 页
- 更改和保存报表设置，第 4-10 页

保存报表设置

默认情况下，“Cisco CRS 历史报表”客户端将 “报表设置”文件保存在您计算机上的 Cisco CRS Historical Reports\Reports 目录中，此目录位于 “Cisco CRS 历史报表”系统的安装目录下。（默认情况下，该系统安装在 Program Files 目录下）。客户端将 “报表设置”文件命名为 *report*.chc，其中 *report* 是您为其保存设置的报表的名称。可以更改 “报表设置”文件的默认目录和基本文件名。文件名的扩展名必须是 .chc。

要将报表设置保存在新的 “报表设置”文件中，请按以下步骤操作：

操作步骤

步骤 1 在 “CRS 历史报表”主窗口中，选择要保存的常规报表设置和详细数据报表设置。

步骤 2 选择 “文件” > “保存”，或选择 “文件” > “另存为”，或单击 “保存”工具。

将显示 “另存为”对话框。

步骤 3 如果需要，可按如下所述在 “另存为”对话框中进行更改：

- 要将 “报表设置”文件保存在默认目录之外的其他目录中，请使用 “存入”下拉箭头、“文件夹名称”窗格或 “存入”工具指定该目录。
- 要更改 “文件名”字段中出现的文件名，请输入想要的文件名。要选择已有的文件，可使用 “文件名”下拉箭头显示文件名列表，然后选择想要的文件名。此时会出现一条消息，询问您是否想要替换现有文件。单击 “是”继续。

> **注** 报表设置文件名的扩展名必须是 .chc。系统会自动向 “文件名”字段中的名称添加此扩展名。

步骤 4 单击 “保存”。

“Cisco CRS 历史报表”客户端即会保存 “报表设置”文件。无论何时需要都可以加载此文件。

相关主题

- 常规报表设置，第 4-1 页
- 详细数据报表设置，第 4-4 页
- 加载报表设置，第 4-9 页
- 更改和保存报表设置，第 4-10 页

加载报表设置

加载报表设置时，要指定保存所需设置的 “报表设置”文件的名称。报表加载后，这些设置会出现在 “CRS 历史报表”主窗口的各个字段中。

要从 “Cisco CRS 历史报表”客户端主窗口加载报表设置，请执行以下步骤。如果客户端软件已停止，可一步完成客户端软件的启动和 “报表设置”文件的加载，方法是在存储 “报表设置”文件的目录中选择此文件。



注　如果报表设置文件中含有您无权访问的报表的设置，则不能加载该文件。如果报表设置文件创建时的客户端语言不同于当前语言，也不能加载该文件。

操作步骤

步骤 1　在 “CRS 历史报表”主窗口的 “报表任务”区域，单击 “加载现有报表设置”。

也可以单击 “打开”工具或选择 “文件” > “打开”。

会出现 “打开”对话框，其中显示有 “文件列表”窗格。

步骤 2　如果想要的 “报表设置”文件出现在 “文件列表”窗格中，请双击该文件的名称，或单击该文件的名称而后单击 “打开”。

如果 “报表设置”文件未出现，请使用 “寻找”下拉箭头、“文件夹名称”窗格或 “存入”工具指定目录。然后双击该文件的名称，或单击该文件的名称而后单击 “打开”。

会出现 “Cisco CRS 历史报表”主窗口。各 “常规报表设置”和 “详细数据报表设置”字段中含有来自 “报表设置”文件的设置。

相关主题

- 保存和加载报表设置，第 4-7 页

更改和保存报表设置

您可以加载某个 “报表设置” 文件，对任意或所有设置进行更改，然后将更改保存在原 “报表设置” 文件或新文件中。

要更改报表设置，请按以下步骤操作：

操作步骤

步骤 1 按第 4-9 页的 “加载报表设置” 一节中所述加载 “报表设置” 文件。

步骤 2 根据需要对报表设置进行更改。

步骤 3 如果想要将更改保存在当前加载的 “报表设置” 文件中，请选择 “文件” > “保存”。

如果想要将更改保存在新的 “报表设置” 文件中，请选择 “文件” > “另存为”。在 “另存为” 对话框中输入新文件名，然后单击 “保存”。



注 如果加载并更改了 “报表设置” 文件而未保存，随后又尝试选择新的报表类型或退出 “Cisco CRS 历史报表”，则计算机会显示一个对话框，询问您是否想要先保存对 “报表设置” 文件所作的更改。单击 “是” 将更改保存在原 “报表设置” 文件中，或单击 “否” 继续操作而不保存更改。

示例历史报表

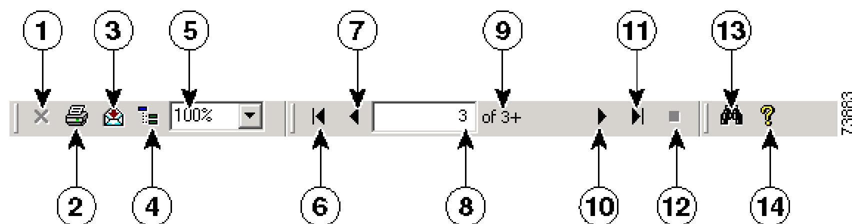
一些示例历史报表与产品文档共同存放于以下网站的 “设计指南” 部分：

http://www.cisco.com/en/US/partner/products/sw/custcosw/ps1846/products_user_guide_list.html

报表查看器

在“CRS 历史报表”主窗口中单击“视图”以生成报表时，会自动出现“报表查看器”窗口。“报表查看器”窗口中含有已生成的报表。它还包含一个工具栏（如图 4-2 所示），可利用其中提供的工具翻阅报表、打印报表、导出报表、在报表中查找文本以及查看有关组的信息。

图 4-2　　报表查看器工具栏



	项目	参考内容
1	“关闭当前视图”工具	用组树显示组信息，第 4-17 页
2	“打印报表”工具	打印报表，第 4-18 页
3	“导出报表”工具	导出报表，第 4-18 页
4	“切换组树”工具	用组树显示组信息，第 4-17 页
5	“显示大小”字段	更改显示大小，第 4-13 页
6	“转到首页”工具	翻阅报表，第 4-13 页
7	“转到上页”工具	翻阅报表，第 4-13 页
8	“页号”字段	翻阅报表，第 4-13 页
9	页数显示	翻阅报表，第 4-13 页
10	“转到下页”工具	翻阅报表，第 4-13 页
11	“转到末页”工具	翻阅报表，第 4-13 页
12	“停止加载”工具	翻阅报表，第 4-13 页
13	“搜索文本”工具	查找并移至特定文本，第 4-14 页
14	“帮助”工具	获取联机帮助，第 1-7 页

相关主题

- 查看报表，第 4-12 页
- 更改显示大小，第 4-13 页
- 翻阅报表，第 4-13 页
- 查找并移至特定文本，第 4-14 页
- 显示有关组的信息，第 4-15 页
- 打印报表，第 4-18 页
- 导出报表，第 4-18 页

查看报表

要查看报表，请按以下步骤操作：

操作步骤

步骤 1 在 “CRS 历史报表” 主窗口中，选择所需的报表设置。

步骤 2 单击 “视图”。

报表随即生成并出现在 “报表查看器” 窗口中。

某些报表要用几分钟时间来生成，另外还要用几分钟时间加载到 “报表查看器” 窗口中。要取消正在生成的报表，请单击 “CRS 历史报表” 主窗口中的 “取消” 或单击 “报表查看器” 窗口中的 “停止加载” 工具。

当报表出现在 “报表查看器” 窗口中时，可以执行以下操作：

- 更改显示大小
- 移至报表的各个不同部分
- 在报表中查找特定文本
- 显示有关某些特定组的信息

要退出 “报表查看器” 窗口，请单击标题栏上的 “关闭” 按钮。

相关主题

- 更改显示大小，第 4-13 页
- 翻阅报表，第 4-13 页
- 查找并移至特定文本，第 4-14 页
- 显示有关组的信息，第 4-15 页

更改显示大小

要更改报表显示大小，请单击“显示大小”下拉箭头，然后选择想要的值。

也可选定该字段中出现的值，输入一个介于 25% 到 400% 之间的值，然后按 **Enter** 键。

翻阅报表

为了最有效地利用系统资源，“Cisco CRS 历史报表”客户端是应翻阅报表时的要求而加载页面的。“报表查看器”窗口中的“页号”字段显示的是当前显示页的编号。其右侧的“页数”字段显示了报表中所含的页数。

“页数”字段在加载完报表的所有页之前显示的不是总页数。而是显示当前显示页的编号后跟一个加号 (+)，以表示报表还含有其他页。

翻阅报表时，可以一次一页进行，也可以跳至任一特定页面。下表显示了如何翻阅报表：

查看报表时要进行的翻动	在报表查看器窗口中执行的相应操作
前翻一页	单击“转到下页”工具。
后翻一页	单击“转到上页”工具。
翻至最后一页	单击“转到末页”工具。
翻至第一页	单击“转到首页”工具。
翻至特定页	选定“页号”字段中出现的编号，输入想要的页号，然后按 **Enter** 键。



注

如果报表很长，直接翻至第一页或最后一页需要用几分钟时间。要停止上述翻动操作，请单击 “报表查看器” 窗口中的 “停止加载” 工具。

相关主题

- 查找并移至特定文本，第 4-14 页

查找并移至特定文本

要在 “报表查看器” 窗口中出现的报表中查找并移至特定文本，请按以下步骤操作：

操作步骤

步骤 1 在 “报表查看器” 工具栏上，单击 “搜索文本” 工具。

会出现 “搜索” 对话框。

步骤 2 在 “查找内容” 字段中，输入要查找的文本，然后单击 “查找下一处”。



警告 该字段不允许通配符搜索。

屏幕显示移至所输入文本的下一出现处。

可继续单击 “查找下一处”，显示后续出现的同一文本。

步骤 3 单击 “取消”，关闭 “搜索” 对话框。

显示有关组的信息

多数历史报表都具有以*组*的形式指定的特定信息集。例如，组可以包含座席人员的名字，也可以包含日期。报表会显示按其各自的组排列的信息。

下表显示了每个报表的组名。

报表名称	组
已放弃呼叫详细活动报表	呼叫开始日期
已中断已拒绝呼叫的详细数据报表	-
座席呼叫汇总报表	座席人员名字
座席详细数据报表	座席人员名字
座席登录登出活动报表	座席人员名字
座席未就绪原因代码汇总报表	座席人员名字
座席状态详细数据报表	座席人员名字
座席状态汇总报表 （按座席统计）	座席人员名字
座席状态汇总报表 （按时间间隔统计）	时间间隔开始时间
座席汇总报表	座席人员名字
座席摘要数据详细信息报表	座席人员名字
座席摘要数据汇总报表	摘要数据
应用程序性能分析报表	应用程序 ID
应用程序汇总报表	-
呼叫自定义变量报表	-
被叫号码汇总活动报表	被叫号码
通用技能联系服务队列活动报表 （按时间间隔统计）	联系服务队列名称
联系服务队列活动报表	联系服务队列名称
联系服务队列活动报表 （按联系服务队列统计）	联系服务队列名称
联系服务队列活动报表 （按时间间隔统计）	时间间隔开始时间
联系服务队列呼叫分布汇总报表	联系服务队列名称
联系服务队列优先级汇总报表	-

报表名称	组
联系服务队列服务级别优先级汇总报表	联系服务队列名称
联系服务队列 -- 座席汇总报表	-
按呼叫 CCDR[1] 统计的详细呼叫报表	-
呼叫、联系服务队列、座席详细报表	-
多通道座席联系人汇总报表	座席人员名字
多通道座席登录登出活动报表	座席人员名字
多通道联系服务队列活动报表	联系服务队列名称
去话项目执行汇总报表	项目执行名称
去话座席详细数据性能报表	座席人员名字
优先级汇总活动报表	呼叫优先级
远程监控详细数据报表	用户 ID
流量分析报表	日期

1. CCDR = 联系呼叫详细数据记录

查看报表时，可显示其组中任一特定项的信息。例如，可在 “座席详细数据报表”中显示任意一个座席的信息。

使用 “组树”可显示组信息。对于许多报表，也可直接通过随报表一同出现的图表来显示组信息。

相关主题

- 用组树显示组信息，第 4-17 页
- 通过报表图表显示组信息，第 4-17 页

用组树显示组信息

“组树”是特定报表可用的所有组名的列表。多数报表都有 “组树”。

要显示报表的组树，请按以下步骤操作：

操作步骤

步骤 1 单击 “报表查看器”工具栏上的 “切换组树”工具。

会出现 “预览”窗格，其中显示有组列表。

步骤 2 要在 “预览”窗格中显示某个组的信息，请单击该组的名称。

组信息会出现在一个称为 “组信息”窗格的新窗格中。此窗格的一个选项卡显示了组的名称。

如果出现多个 “组窗格”选项卡，可通过单击相应的选项卡来显示想要的信息。

要在 “组信息”窗格中查看信息时显示 “组树”，请单击 “预览”选项卡。

步骤 3 要随时关闭显示的 “预览”窗格，请单击 “切换组树”工具。

要关闭显示的 “组信息”窗格，请单击 “关闭当前视图”工具。

通过报表图表显示组信息

在许多报表中，当您在随报表生成的图表中显示的信息上方移动鼠标指针时，指针会变为放大镜。此放大镜表示您可以通过该图表显示组信息。

要通过图表显示组信息，请按以下步骤操作：

操作步骤

步骤 1 确保鼠标指针已变为放大镜，然后双击组名或其关联数据。

会出现 “组信息”窗格，其中显示组信息。

步骤 2 要返回到图表，请单击 “预览”选项卡。

步骤 3 要关闭显示的 “组信息”窗格，请单击 “关闭当前视图”工具。

打印报表

可在查看报表任何部分的同时打印报表。如果是在 “组信息” 窗格中查看信息，则只会打印该信息。报表将在已为计算机指定的默认打印机上进行打印。

要打印报表，请按以下步骤操作：

操作步骤

步骤 1 在 “CRS 历史报表” 主窗口中，选择所需的报表设置，然后单击 “视图”。

报表随即出现在 “报表查看器” 窗口中。

步骤 2 单击 “打印” 工具。

会出现 “打印” 对话框。

步骤 3 在 “打印” 对话框中，选择所需的设置。

步骤 4 单击 “确定”。

文件打印期间会出现 “打印记录” 对话框，其中显示了打印进度。

导出报表

导出报表是指将报表保存在文件中。可指定文件的名称和位置以及报表的保存格式。将报表导出至文件后，可用另一程序查看、打印和操纵文件中的数据。

导出报表时，可将其保存成下表中所示的任一格式。如果将报表导出至 Microsoft Excel，请确保执行导出过程的计算机上安装了 Excel 7.0 的 “扩展” 版本。

格式	系统向文件名添加的扩展名	说明
Acrobat 格式 (PDF)	.pdf	可用 Adobe Acrobat Reader 读取的 “可移植文档格式” 文件
逗号分隔的值 (CSV)	.csv	用逗号分隔的文本文件
Excel (XLS)	.xls	Microsoft Excel 文件

格式	系统向文件名添加的扩展名	说明
丰富文本（准确）格式	.rtf	可用 Microsoft Word 打开的 RTF 文件
XML	.xml	“可扩展标记语言”文件

要导出报表，请按以下步骤操作：

操作步骤

步骤 1 在“CRS 历史报表”主窗口中，选择所需的报表设置，然后单击“视图”。

报表随即出现在“报表查看器”窗口中。

步骤 2 单击“导出报表”工具。

会出现“导出”对话框。

步骤 3 单击“格式”下拉箭头，然后选择要将报表保存成的格式。

会出现一系列对话框。具体的对话框取决于所选的格式。

步骤 4 设置所需的导出选项，然后在出现的对话框中输入信息，指定导出文件的名称和位置。

上述工作完成之后，系统会导出报表并显示“导出记录”对话框，其中显示了导出操作的进度。

要随时取消导出操作，请单击“取消导出”。



历史报表日程安排

历史报表日程安排的含义是指示 “Cisco CRS 历史报表” 客户端在将来某时刻自动生成报表。尽管您可以将报表安排成只生成一次，但报表日程安排功能对于准备定期需要的报表尤为有用。例如，可安排在每个星期一的午夜生成 “座席详细数据报表”，在每月第一个星期日的中午生成 “座席汇总报表”。

对报表进行日程安排时，要执行以下一般步骤：

1. 选择报表的常规设置，包括报表名称、是否包括图表以及是保存 （导出）还是打印报表。
2. 如有必要，选择报表的详细设置，包括排序方法和筛选参数。
3. 选择日程安排设置，包括报表生成频率和时间。
4. 保存日程安排信息。

以下各节包含下列主题：

- 安排报表中的信息，第 5-2 页
- 日程安排建议，第 5-3 页
- 日程安排程序，第 5-3 页
- 安排报表的常规设置，第 5-4 页
- 安排报表的详细设置，第 5-9 页
- 选择日程设置，第 5-10 页
- 保存日程，第 5-14 页
- 查看和删除日程，第 5-15 页
- 处理错过的日程，第 5-17 页

安排报表中的信息

下表显示了可为历史报表指定的日程类型及每种类型的报表中所含的信息。

安排报表中数据的时间和日期始终为 Cisco CRS 服务器的时间和日期。

日程类型	复现选项	报表中所含的信息
每天	• 每天（星期日到星期六） • 每个工作日（星期一到星期五） • 每 *n* 天（例如，每 3 天） 注 如果将报表安排成每个工作日重复一次，它将从星期二到星期六每天运行一次，以便能包括星期一到星期五的信息。	日报表始终包含该报表运行*前*一天从午夜 12:00 (0000) 到下午 11:59:59 (1159:59) 的数据。例如，在星期二运行的日报表将包含上一天星期一的数据。
每周	• 每周的某一天（例如，每星期一） • 每 *n* 周的某个特定日子（例如，每两周的星期五）	无论周报表在一周中的哪一天运行，该报表始终包含其运行前一周从星期日午夜 12:00 (0000) 到星期六下午 11:59:59 (1159:59) 的数据。例如，在星期一、星期三或星期五运行的周报表将包含上周从星期日到星期六的数据。
每月	• 每月的某个特定日期（例如，每月 15 号） • 每月的某一天（例如，每月的第一个星期五） 注 如果将月报表安排在某些月份中不出现的日期（例如 30 号或 31 号）运行，则会在不包含该日期的月份的最后一天运行该报表。	月报表始终包含上月第一天午夜 12:00 (0000) 到上一月最后一天下午 11:59:59 (1159:59) 的数据。例如，在二月份任一天运行的月报表将包含整个一月份的数据。
一次	指定的任一日期和时间	运行一次的报表包含所指定日期和时间范围的数据。

日程安排建议

安排报表生成时会占用 Cisco CRS 服务器的大量资源。为使服务器保持最高运行效率，请安排在 Cisco CRS 服务器最不忙的时候 （例如，深夜或凌晨）生成报表。

日程安排程序

“CRS 历史报表”客户端包括一个称为 “日程安排程序”的程序。“日程安排程序”驻留在每个客户端计算机中，并执行以下功能：

- 维护有关每个日程的信息，包括应何时执行每个日程以及安排报表应包含哪些信息
- 基于 “CRS 历史报表”客户端计算机的时间和日期，在预定时间执行日程

“日程安排程序”不用看管，它会自动在 “Cisco CRS 历史报表”客户端计算机的后台运行。它不会影响在客户端计算机上执行的其他活动。应始终使“日程安排程序”保持运行状态，即使在退出 “CRS 历史报表”主窗口时也要如此。如果在日程应当执行的时候 “日程安排程序”未在运行，日程将不会执行。

如果日程因 “日程安排程序”未运行而没有执行，则在 “日程安排程序”重新启动时会出现 “错过的报表”对话框。有关详细信息，请参阅第 5-17 页的 “处理错过的日程”一节。

可使用图 5-1 中所示的 “日程安排程序”图标来控制 “日程安排程序”。此图标出现在 Windows 任务栏的状态区中。

图 5-1　　日程安排程序图标



要检验“日程安排程序”是否正在运行，请右键单击“日程安排程序”图标，然后观看“日程安排程序”菜单中的“运行日程安排程序”选项。如果“运行日程安排程序”变暗（即不可用），则“日程安排程序”正在运行。



注　“日程安排程序”图标在终端服务会话情况下不会在 Windows 状态栏中出现。如果需要从“日程安排程序”图标访问各种功能，则必须从安装有“日程安排程序”的计算机执行此操作。

要启动“日程安排程序”，请右键单击“日程安排程序”图标，然后选择“运行日程安排程序”。或者，选择“开始” > “程序” > “Cisco CRS 历史报表” > “Cisco CRS 历史报表日程安排程序”。

要停止“日程安排程序”，请右键单击“日程安排程序”图标，然后选择“停止日程安排程序”。“日程安排程序”仍处于加载状态，但它不会执行日程。

要退出“日程安排程序”，请右键单击“日程安排程序”图标，然后选择“退出”。日程安排程序将会卸载，而且将不执行日程。



注　如果更改了“Cisco CRS 历史报表”客户端计算机上的系统时间，请先停止然后再重新启动该计算机上正在运行的“日程安排程序”。

安排报表的常规设置

安排报表的常规设置包括：

- 要进行日程安排的报表的名称
- 是否在报表中包括图表
- 是打印报表还是将其导出到文件

单击“CRS 历史报表”主窗口中的“重置”，可随时将您为安排报表选择的报表设置恢复为其默认值。

如果已在“报表设置”文件中保存了报表设置，则可加载该“报表设置”文件并将其作为安排报表的基础设置来使用。有关保存和加载“报表设置”文件的信息，请参阅第 4-7 页的“保存和加载报表设置”一节。

如果已在本次“Cisco CRS 历史报表”会话中进行了报表设置，则当您对报表进行日程安排时，常规或详细字段中会出现您在这些区域中为该报表所输入的任何信息。另外，如果将报表设置为发生一次，则设置报表时所输入的日期和时间信息会出现在“Cisco CRS 历史报表日程”菜单中。可使用常规和详细字段以及“日程”菜单中出现的信息作为安排报表的基础设置，也可单击“重置”将报表设置恢复为其默认值。

相关主题

- 选择要进行日程安排的报表，第 5-5 页
- 在安排报表中包括图表，第 5-6 页
- 选择是打印还是导出安排报表，第 5-6 页

选择要进行日程安排的报表

要选择想要进行日程安排的报表，请按以下步骤操作：

操作步骤

步骤 1　在“Cisco CRS 历史报表”主窗口中，单击“安排将来的报表（包括重复报表）”单选按钮。

步骤 2　单击“常规”选项卡（如果其尚未被选定）。

步骤 3　单击“报表类型”下拉箭头，查看可用报表列表，然后选择要生成的报表。

现在可以指定是否在报表中包括图表、选择是打印还是导出报表以及选择详细报表设置。还必须在日程执行前选择日程设置。

相关主题

- 在安排报表中包括图表，第 5-6 页
- 选择是打印还是导出安排报表，第 5-6 页
- 安排报表的详细设置，第 5-9 页
- 选择日程设置，第 5-10 页

在安排报表中包括图表

每个历史报表都可以包含一个或多个汇总报表中信息的图表。如果要在安排报表中包括图表，请按以下步骤操作：

操作步骤

步骤 1 在 "CRS 历史报表" 主窗口中，单击 "安排将来的报表 （包括重复报表）" 单选按钮。

步骤 2 单击 "常规" 选项卡 （如果其尚未被选定）。

步骤 3 选中 "在报表中包括图表" 复选框。

如果不想包括图表，请取消选中此复选框。

现在可以选择是打印还是导出报表，并选择详细报表设置。还必须在日程执行前选择日程设置。

相关主题

- 选择要进行日程安排的报表，第 5-5 页
- 选择是打印还是导出安排报表，第 5-6 页
- 安排报表的详细设置，第 5-9 页
- 选择日程设置，第 5-10 页

选择是打印还是导出安排报表

日程执行时，"Cisco CRS 历史报表" 客户端或者打印报表或者将其导出 （将其保存在文件中）。选择此设置后，可选择详细报表设置。还必须在日程执行前选择日程设置。

相关主题

- 打印安排报表，第 5-7 页
- 导出安排报表，第 5-7 页
- 安排报表的详细设置，第 5-9 页
- 选择日程设置，第 5-10 页

打印安排报表

安排报表将在已为计算机指定的默认打印机上进行打印。要在生成安排报表时进行打印，请单击 “CRS 历史报表” 主窗口中的 “导出类型” 下拉箭头，然后选择 “导出到打印机”。

现在可以选择详细报表设置。还必须在日程执行前选择日程设置。

相关主题

- 导出安排报表，第 5-7 页
- 安排报表的详细设置，第 5-9 页
- 选择日程设置，第 5-10 页

导出安排报表

“Cisco CRS 历史报表” 客户端会将安排报表保存在文件中。可以用其他程序查看、打印和操纵这些文件中的数据。除非更改了 hrcConfig.ini 文件中的 defaultExportPath 参数，否则 “Cisco CRS 历史报表” 客户端会将这些文件存储在客户端计算机上的 Cisco CRS Historical Reports\Reports 目录中，该目录位于 “Cisco CRS 历史报表” 系统的安装目录下。（默认情况下，该系统安装在 Program Files 目录下）。默认情况下，客户端将安排报表保存在 PDF 文件中。另外，默认情况下客户端还会为所保存的报表起一个描述性的文件名，该名称指示了报表的名称、语言、创建日期和时间、日程安排用户的登录标识、预定重复频率、日期范围以及文件的格式。如果需要，可以另行指定其他格式、位置和文件名 （如果更改了文件名，客户端在创建文件时会自动向新文件名添加描述性信息）。

如果指定要保存所生成的报表，则可指定下表中所示的任何一种格式。

格式	系统向文件名添加的扩展名	说明
Acrobat 格式 (PDF)	.pdf	可用 Adobe Acrobat Reader 读取的 “可移植文档格式” 文件
逗号分隔的值 (CSV)	.csv	用逗号分隔的文本文件
Excel (XLS)	.xls	Microsoft Excel 文件
丰富文本 （准确）格式	.rtf	可用 Microsoft Word 打开的 RTF 文件
XML	.xml	“可扩展标记语言” 文件

要在安排报表运行时将该报表保存在文件中，请按以下步骤操作：

操作步骤

步骤 1 确保 “Cisco CRS 历史报表”主窗口的 “导出类型”字段中出现有 “导出到文件”。如果未出现 “导出到文件”，请单击 “导出类型”下拉箭头，然后从出现的列表中选择 “导出到文件”。

步骤 2 如果要更改导出文件的默认格式、位置或文件名，请单击 “导出位置”。

（“导出位置”按钮在窗口中显示为 “...”）。

将显示 “另存为”对话框。生成报表时，“Cisco CRS 历史报表”客户端会向 “文件名”字段中显示的默认文件名添加信息。

步骤 3 如果需要，可按如下所述在 “另存为”对话框中进行更改：

- 要更改位置，请使用 “存入”下拉箭头、“文件夹名称”窗格或 “存入”工具指定保存导出报表的目录。
- 要更改文件名，请在 “文件名”字段中输入新名称，或单击下拉箭头，然后从现有名称列表中进行选择。如果指定的文件名包含所示的扩展名，则无论您在 “另存为”字段中选择何种格式，系统都将以该格式创建文件。
- 要更改格式，请单击 “另存为类型”下拉箭头，然后选择要将报表保存成的格式。

步骤 4 单击 “保存”。

现在可以选择详细报表设置。还必须在日程执行前选择日程设置。

相关主题

- 打印安排报表，第 5-7 页
- 安排报表的详细设置，第 5-9 页
- 选择日程设置，第 5-10 页

安排报表的详细设置

使用详细报表设置时，可使安排报表仅包括特定信息或按特定顺序显示信息。详细报表设置包括排序方法和筛选参数。

详细设置为可选项。如果不选择详细设置，报表将包含所有相关信息，这些信息以默认顺序显示。

要指定安排报表的排序方法和筛选参数，请按以下步骤操作：

操作步骤

步骤 1 在 “Cisco CRS 历史报表”主窗口中，单击 “生成并查看历史报表”单选按钮。

步骤 2 单击 “详细数据”选项卡。

步骤 3 如同在生成报表时所做的那样选择详细设置。有关完整说明，请参阅第 4-4 页的 “详细数据报表设置”一节

选择这些设置后，必须在日程执行前选择日程设置。

相关主题

- 详细数据报表设置，第 4-4 页
- 指定排序方法，第 4-5 页
- 指定筛选参数，第 4-6 页
- 选择日程设置，第 5-10 页

选择日程设置

选择了报表的常规和详细设置后，即可选择日程设置。如果需要，可在以后对任何报表设置进行更改。

选择日程设置时，需指定：

- 日程的执行频率
- 日程重复发生日期和时间范围 （如果日程要多次执行）

要选择日程设置，请按以下步骤操作：

操作步骤

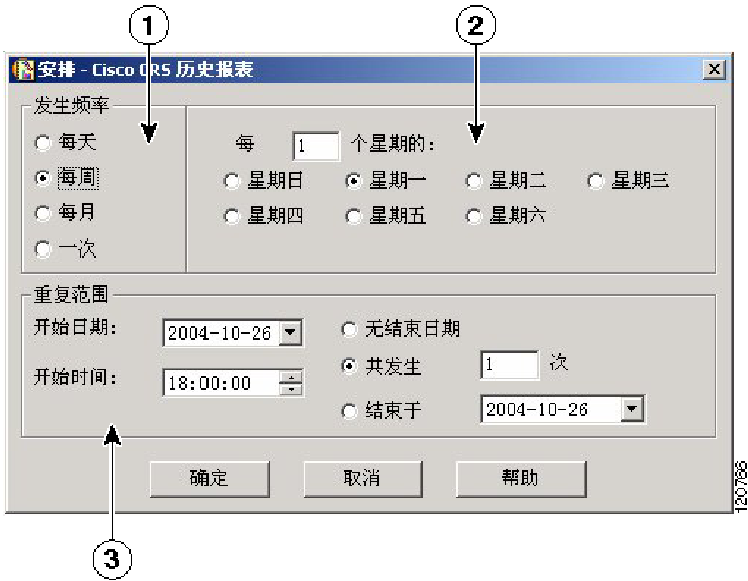
步骤 1 在 “Cisco CRS 历史报表”主窗口中，单击 “安排将来的报表 （包括重复报表）”单选按钮。

步骤 2 单击 “常规”选项卡 （如果其尚未被选定）。

步骤 3 单击 “更改”。

会出现如图 5-2 所示的 “Cisco CRS 历史报表日程”窗口。

图 5-2 **Cisco CRS 历史报表日程窗口**



1	次选项
2	发生频率
3	重复范围选项

步骤 4 在 “发生” 区域中，选择日程的执行频率，如下表中所述。

所需的日程执行频率	要单击的相应单选按钮	随后执行的操作
每天	**每天**	单击 “每” 单选按钮，然后在 “每 *n* 天” 字段中输入 **1**。
每隔特定天数（例如，每 3 天）	**每天**	单击 “每” 单选按钮，然后在 “每 *n* 天” 字段中输入天数。

所需的日程执行频率	要单击的相应单选按钮	随后执行的操作
每个工作日（星期一到星期五） 注 此报表将在每星期二到星期六运行，以便能包括星期一到星期五的信息。	**每天**	单击 "每个工作日" 单选按钮。
每周的某一天（例如，每周的星期五）	**每周**	在 "每 *n* 周" 字段中输入 **1**，然后单击所需日子对应的单选按钮。
每特定数周中的某一天（例如，每 2 周的星期一）	**每周**	在 "每 *n* 周" 字段中输入周数，然后单击所需日子对应的单选按钮。
每月的某个特定日期（例如，每月 15 日）	**每月**	单击 "历月的 n 日" 单选按钮。然后在此字段中输入日期，也可单击下拉箭头并单击滚动箭头显示所需日期，然后单击该日期（如果输入在某些月份中不出现的日期，例如 30 或 31，系统会对不包含该日期的月份使用该月的最后一天）。
每月的某一天（例如，每月的第二个星期五或每月的最后一个星期日）	**每月**	单击 "历月的第几日" 单选按钮。单击第一个字段中的下拉箭头，选择该日的序号。然后，单击第二个字段中的下拉箭头，选择该日的名称。
一次	**一次**	在 "报表开始日期" 和 "报表结束日期" 字段中，指定要包括在报表中的第一个和最后一个数据的日期和时间。

步骤 5 按如下所述设置“重复范围”选项：

对于设置为发生一次的日程，请在“重复范围”区域中选择以下设置：

- 在“开始日期”字段中，指定想要日程在什么日期执行。
- 在“开始时间”字段中，指定想要日程在什么时间执行。

对于设置为每日、每周或每月发生的日程，请在“重复范围”区域中进行以下设置：

- 在“开始日期”字段中，指定想要日程在此日期或此日期后进行生成的首个日期。
- 在“开始时间”字段中，指定想要在日程发生时的什么时间执行日程。
- 指定想要日程重复发生的频率：
  - 如果想要日程无限期地重复发生，请单击“无结束日期”单选按钮。
  - 如果想要日程重复发生特定次数，请单击“共发生”单选按钮，并在“共发生”字段中输入发生次数。
  - 如果想要指定所需日程执行范围的最后日期，请单击“结束于”单选按钮，并在“结束于”字段中输入日期。

步骤 6 单击“确定”，保存日程设置。

相关主题

- 安排报表中的信息，第 5-2 页
- 安排报表的常规设置，第 5-4 页
- 安排报表的详细设置，第 5-9 页
- 保存日程，第 5-14 页

保存日程

选择常规、详细和日程设置后，即可保存日程安排信息。保存日程安排信息时，系统会将所指定的信息以日程形式存储在 “日程安排程序”数据库中。

要保存日程，请按以下步骤操作：

操作步骤

步骤 1 在 “Cisco CRS 历史报表”主窗口中，单击 “日程”。

会出现 “成功安排报表”对话框。

步骤 2 单击 “确定”。

相关主题

- 安排报表中的信息，第 5-2 页
- 安排报表的常规设置，第 5-4 页
- 安排报表的详细设置，第 5-9 页
- 选择日程设置，第 5-10 页
- 查看和删除日程，第 5-15 页

查看和删除日程

要查看所创建并存储在 “日程安排程序”中的日程列表，请从 “Cisco CRS 历史报表”主窗口选择 “设置” > “日程安排程序”，或单击 “日程安排程序”工具。会出现 “安排报表”窗口。

要退出 “安排报表”窗口，请单击 “关闭”。

“安排报表”窗口列出了您使用当前登录信息登录到 “Cisco CRS 历史报表”系统后所创建的每一个已存储的日程。此窗口按行显示每个日程，并按下表中所示各列排列有关每个日程的信息。

列	说明
报表名称	安排报表的名称
创建日期	日程的创建日期和时间
复现类型	日程的执行频率
导出类型	打印机或导出文件的格式
应用程序服务器	Cisco CRS 服务器的 IP 地址或主机名
日程说明	对日程的详细说明

如果无法看到某列的完整内容，可将该列扩大，方法是拖动其标题旁的左或右边框。

相关主题

- 排列显示顺序，第 5-16 页
- 删除日程，第 5-16 页

排列显示顺序

打开 “安排报表” 窗口后，该窗口按 “报表名称” 以字母顺序显示日程。可通过按任意列中显示的信息以升序或降序排列日程来更改显示顺序。

要更改所显示日程的顺序，请单击所需的列名。日程将按该列中的信息以字母或数字升序显示。再次单击同一列名可以降序显示信息。

例如，要以各日程的创建顺序显示日程列表，请单击 “创建日期” 列标题。同样，要按重复发生类型显示日程，请单击 “复现类型” 列标题。

删除日程

删除日程时，该日程会从 “日程安排程序” 中永久删除，不会再运行。

要删除日程，请按以下步骤操作：

操作步骤

步骤 1 从 “安排报表” 窗口，单击要删除的日程所在行的任意位置。

报表名称的左侧会出现一个箭头，指示已选定该日程。

步骤 2 单击 “删除”。

会出现 “确认” 对话框。

步骤 3 要永久删除该日程，请单击 “确定”。

如果决定不删除该日程，请改为单击 “取消”。

处理错过的日程

为执行日程：

- 必须运行 Cisco CRS 服务器 （或其备用服务器，如果已部署）。
- 必须至少运行一台安装了 “数据库”组件的服务器。
- 必须在 “Cisco CRS 历史报表”客户端计算机上运行 “日程安排程序”。

如果日程因服务器未运行而没有执行，可在重新运行服务器时手动生成报表。

如果日程因 “日程安排程序”未运行而没有执行，“日程安排程序”会标识错过的日程。当 “日程安排程序”重新启动时，客户端计算机会显示一个对话框，其中显示了错过的日程数并询问您是否要执行错过的日程。单击 “是”执行错过的日程，或单击 “否”继续操作而不执行这些日程。如果单击 “是”，具体将会生成哪些报表取决于 sch.ini 配置文件中指定的参数以及报表的日程安排选项。

例如，假定您设置了一个每日运行的日程，且该日程没有结束日期。另外，假定上述日程中有五个错过了，而且 sch.ini 文件指示系统最多执行三个错过的每日日程。当您执行错过的日程时，系统将生成三个最近的日报表。

再举一例，假定您设置了一个每周运行且在发生四次后即结束的日程。另外，假定上述所有日程都错过了，而且 sch.ini 文件指示系统最多执行三个错过的每周日程。当您执行错过的日程时，系统将生成其中三个错过的周报表。第一个报表将是按原定日程安排最终的那个报表。其他报表将为此前的那两个报表。

相关主题

- sch.ini 配置文件，第 2-15 页 .



日志文件

“Cisco CRS 历史报表”系统使用日志文件记录活动信息。如果执行下列操作时发生错误，可参阅相应的日志文件来帮助确定错误原因及解决办法：

- 生成、查看、打印或导出报表时
- “日程安排程序”运行安排报表时

以下各节包含下列主题：

日志文件概述

一些 “Cisco CRS 历史报表” 系统日志文件位于客户端系统，一些日志文件位于 Cisco CRS 服务器。另外，还有一些日志文件可以在备用服务器（如果已部署）上生成。下表显示了有关这些日志文件的一般信息。

日志文件	目录	系统位置	参考内容
历史报表客户端日志文件	与生成、查看、打印和导出报表相关的信息	客户端系统	请参阅第 6-3 页的 “历史报表客户端日志文件” 一节
日程安排程序日志文件	与 “日程安排程序” 活动相关的信息	客户端系统	请参阅第 6-4 页的 “日程安排程序日志文件” 一节
数据库日志文件	与 Cisco CRS 数据库信息检索相关的信息	Cisco CRS 服务器或备用服务器	请参阅第 6-6 页的 “数据库日志文件” 一节
Servlet 日志文件	有关登录或尝试登录到 “Cisco CRS 历史报表” 系统的用户的信息	Cisco CRS 服务器	请参阅第 6-8 页的 “Servlet 日志文件” 一节

相关主题

- 客户端系统日志文件，第 6-2 页
- 服务器日志文件，第 6-6 页

客户端系统日志文件

“Cisco CRS 历史报表” 客户端维护着一系列 “历史报表客户端” 日志文件和两个 “日程安排程序” 日志文件。这些日志文件位于 “Cisco CRS 历史报表” 客户端系统中。这些日志文件是：

- *System-name*@*session-no*_CiscoAppReports*N*.log -- 包含与生成、查看、打印和导出报表相关的信息
- CiscoSch.log -- 包含与打印和导出以外的 “日程安排程序” 活动相关的信息
- CiscoSchPrintExport.log -- 包含有关 “日程安排程序” 打印和导出活动的信息

相关主题

- 历史报表客户端日志文件，第 6-3 页
- 日程安排程序日志文件，第 6-4 页
- 在客户端系统上打开日志文件，第 6-4 页
- 客户端系统上日志文件的解释说明，第 6-5 页

历史报表客户端日志文件

“历史报表客户端”日志文件被命名为 *System-name*@*session-no*_CiscoAppReports*N*.log。这些文件存储在 Cisco CRS Historical Reports\logs 目录中，该目录位于 “Cisco CRS 历史报表”客户端系统的安装目录下。（默认情况下，该系统安装在 Program Files 目录下）。

如果“Cisco CRS 历史报表”客户端不是在 “终端服务”会话下运行的，则 *System-name* 是安装有客户端的系统的名称，且文件名中不包含 @*session-no*。如果 “Cisco CRS 历史报表”客户端是在 “终端服务”会话下运行的，则 *System-name* 是从中调用 “终端服务”的系统的名称，而 @*session-no* 是在 “终端服务”会话下分配给该系统的会话号。

系统会将与生成、查看、打印和导出报表相关的信息写入当前的 “历史报表”日志文件中。系统在创建第一个 “历史报表客户端”日志文件时用 0 替换文件名中的 *N*。当此文件的大小达到 hrcConfig.ini 配置文件中指定的大小时，系统会创建一个新的 “历史报表客户端”日志文件。并且，系统会将新的 “历史报表客户端”日志文件文件名中的 *N* 增加 1。此过程会一直继续下去，直到系统创建的日志文件数达到了 hrcConfig.ini 配置文件中指定的最大数目。此后，系统将从最早的日志文件开始覆盖现有 “历史报表客户端”日志文件。

相关主题

- hrcConfig.ini 配置文件，第 2-12 页
- 在客户端系统上打开日志文件，第 6-4 页
- 客户端系统上日志文件的解释说明，第 6-5 页

日程安排程序日志文件

“Cisco CRS 历史报表日程安排程序”维护着两个 “日程安排程序”日志文件：

- CiscoSch.log -- 维护与除打印和导出之外的所有 “日程安排程序”活动相关的信息
- CiscoSchPrintExport.log -- 维护与 “日程安排程序”所执行的打印和导出相关的信息

“日程安排程序”日志文件存储在 Cisco CRS Historical Reports\Scheduler 目录下，该目录位于 “Cisco CRS 历史报表”系统的安装目录下。（默认情况下，该系统安装在 Program Files 目录下）。

每个 “日程安排程序”日志文件最大为 4 MB。当 “日程安排程序”日志文件达到此大小时，系统会将其复制到备份文件。备份文件与原文件具有相同的基本名称，只是扩展名为 .bak。系统为每个 “日程安排程序”日志文件都维护着一个这样的备份文件。每当 “日程安排程序”日志文件大小达到 4 MB 时，系统便会将其中的信息移至现有备份文件，覆盖现有备份文件中的信息。

相关主题

- 在客户端系统上打开日志文件，第 6-4 页
- 客户端系统上日志文件的解释说明，第 6-5 页

在客户端系统上打开日志文件

您可以在存储 “Cisco CRS 历史报表”日志文件的客户端系统上打开该日志文件。

可从 “Cisco CRS 历史报表”主窗口打开日志文件，也可使用文本编辑器打开日志文件。还可以从 “日程安排程序”打开 “日程安排程序”日志文件。

从 “Cisco CRS 历史报表”主窗口或 “日程安排程序”打开日志文件时，日志信息将出现在 “记事本”窗口中。可在此窗口中使用 “记事本”工具来浏览全部信息、打印文件，或者以另一名称保存文件。要退出 “记事本”窗口，请单击 “记事本”菜单栏上的 “关闭”按钮。

要使用其他文本编辑器打开日志文件，请启动相应编辑器，然后打开文件。可在此窗口中使用编辑器工具来浏览全部信息、打印文件，或者以另一名称保存文件。

要从 “Cisco CRS 历史报表”主窗口打开任何日志文件，请按以下步骤操作：

操作步骤

步骤 1　单击 “帮助” > “应用程序日志”。

步骤 2　如有必要，浏览到包含要打开的日志文件的目录，然后双击所需文件名。

文件随即出现在 “记事本”窗口中。

要从 “日程安排程序”打开 “日程安排程序”日志文件，请按以下步骤操作：

操作步骤

步骤 1　右键单击 Windows 任务栏状态区中出现的 “日程安排程序”图标。

会出现 “日程安排程序”弹出式菜单。

步骤 2　选择 “查看 CiscoSch.log”或 “查看 CiscoPrintExport.log”。

所选文件随即出现在 “记事本”窗口中。

客户端系统上日志文件的解释说明

Cisco CRS 客户端系统上的每个日志文件都包含一系列条目。这些条目描述了文件维护信息所针对的系统部件中发生的各项活动。每个条目中均含有活动发生的日期和时间，以及对活动的说明。此信息按发生顺序排列，最近发生的活动显示在文件末尾。系统对每行信息按顺序编号。每次启动 “Cisco CRS 历史报表”客户端，都会创建一个行号为 1 的新行。

日志文件的详细等级取决于配置文件中指定的值。“历史报表客户端”日志文件条目的详细等级取决于 hrcConfig.ini 配置文件中指定的 LogLevel 值。“日程安排程序”日志文件条目的详细等级取决于 sch.ini 配置文件中指定的 LogLevel 值。

日志文件中所含的信息用于在出现问题时帮助您确定问题的所在。如果 “Cisco CRS 历史报表”客户端出现错误或问题，请打开相应的日志文件，然后找到描述出错时所发生活动的条目。

相关主题

- hrcConfig.ini 配置文件，第 2-12 页
- sch.ini 配置文件，第 2-15 页

服务器日志文件

Cisco CRS 系统提供了以下日志文件：

- 数据库日志文件 -- 包含与 Cisco CRS 数据库信息检索相关的信息。可根据需要创建此文件，并随意为其命名。
- Jvm.stdout -- 包括有关登录或尝试登录到 “Cisco CRS 历史报表”客户端的每个用户的信息。

相关主题

- 数据库日志文件，第 6-6 页
- Servlet 日志文件，第 6-8 页

数据库日志文件

“数据库”日志文件位于 “Cisco CRS 历史报表”客户端从中获取历史数据的服务器上。该文件记录了与 Cisco CRS 数据库信息检索相关的信息。为使服务器以最高效率运行，默认情况下关闭了数据库日志。在尝试生成历史报表时，如果收到与 Cisco CRS 数据库相关的错误消息，可开启数据库日志来捕获有关信息，以便进行排除故障。然后，可将该日志文件提供给 “Cisco 技术援助中心”，请其帮忙纠正问题。

要开启数据库日志并在日志文件中捕获信息，请按以下步骤操作：

操作步骤

步骤 1 在 “Cisco CRS 历史报表”客户端从中获取历史数据的服务器上，选择“开始” > “运行”。

会出现 “运行”对话框。

步骤 2 在 “打开”字段中，输入 **cmd**，然后单击 “确定”。

会出现 “命令”窗口。

步骤 3 在命令提示符后键入 **cd program files\wfavvid**，然后按 **Enter** 键。

（如果 CRS 系统安装在其他目录中，请用该目录名称替换 **program files**）。

步骤 4 键入以下命令启动数据库日志记录：

setsqllogging *dbusername dbpassword* **on**

用 Cisco CRS 数据库的登录名替换 *dbusername*，用数据库的登录密码替换 *dbpassword*。

如果现在就想退出 “命令”窗口，请键入 **exit**。数据库日志将继续运行。

步骤 5 从 “Cisco CRS 历史报表”客户端再次尝试生成曾引起问题的报表。

步骤 6 重复步骤 1、步骤 2 和步骤 3。

步骤 7 在命令提示符下键入以下命令：

getlogging *dbusername dbpassword* **>>** *filename*

用 Cisco CRS 数据库的登录名替换 *dbusername*，用数据库的登录密码替换 *dbpassword*，用保存数据库日志信息的文件的名称替换 *filename*。

步骤 8 键入以下命令停止数据库日志。

setsqllogging *dbusername dbpassword* **off**

用 Cisco CRS 数据库的登录名替换 *dbusername*，用数据库的登录密码替换 *dbpassword*。

步骤 9 如果尚未退出 “命令”窗口，请在命令提示符后键入 **exit**。

具有 “步骤 7”中指定名称的文件就是数据库日志文件。可将此文件提交给“Cisco 技术援助中心”，请其帮忙解决问题。

Servlet 日志文件

Servlet 日志文件 jvm.stdout 位于 Cisco CRS 服务器上的 wfavvid\tomcat 目录中，该目录在 Cisco CRS 系统的安装目录下。（默认情况下，该系统安装在 Program Files 目录下）。

此文件记录了来自 Cisco CRS 服务器上运行的每个 Servlet 的信息，包括 histRepClientsServlet Servlet。对于尝试登录到 "Cisco CRS 历史报表" 系统的每个用户，此 Servlet 提供了以下信息：

- 从中尝试登录的客户端计算机的 IP 地址。
- 尝试登录的日期和时间。
- 登录尝试是否成功。

可在存储 jvm.stdout 日志文件的 Cisco CRS 服务器上打开该日志文件。要在 "记事本" 窗口中打开此文件，请浏览到包含此文件的目录，然后双击相应文件名。要使用其他文本编辑器打开此文件，请启动相应编辑器，然后打开文件。可在此窗口中使用编辑器工具来浏览全部信息、打印文件，或者以另一名称保存文件。

jvm.stdout 文件没有最大限制。有新信息生成时，会将其追加到现有的 jvm.stdout 文件中。要查找与 "Cisco CRS 历史报表" 系统登录相关的信息，请打开此文件，然后搜索 histRepClientsServlet。



Cisco CRS 原因代码

该附录介绍能够引起座席转至 “登出”状态或 “未就绪”状态的事件。内置的座席 “未就绪”原因代码由 CRS 服务器生成。“座席状态详细数据表”包括这两种状态的有效原因代码。其它状态的原因代码为零 （默认）。

本附录由以下章节组成：

- 关于原因代码，附录 -2 页
- 系统生成的原因代码事件，附录 -2 页

关于原因代码

原因代码由座席从 Cisco Agent Desktop 启动或由系统生成。有关座席触发的原因代码的详细说明信息，请参见 *Cisco Agent Desktop 用户指南*和 *Cisco Desktop Administrator 用户指南*。

当 CRS 服务器将座席转至 "登出" 或 "未就绪" 状态时，系统生成的原因代码会显示在以下报表中：

- **登出原因代码：**"座席登录登出活动报表" 显示报表期间每次会话的登录 / 登出日期、时间及其他方面的详细信息。（请参阅座席登录登出活动报表，附录 -16 页）。
- **未就绪原因代码：**"座席未就绪原因代码汇总报表" 显示指定报表期间每个座席在 "未就绪" 状态所花时间长度方面的信息。每个座席处于 "未就绪" 状态的总时间及其他详细信息一同显示 （请参阅座席未就绪原因代码汇总报表，附录 -18 页）。
- **登出和未就绪原因代码：**"座席状态详细数据报表" 显示座席从一个状态变为另一状态时的详细信息。（请参阅座席状态详细数据报表，附录 -20 页）。

这些报表中的每个系统生成的原因代码都与指示座席状态的事件相关联（请参阅系统生成的原因代码事件，附录 -2 页）。

系统生成的原因代码事件

以下事件将触发系统生成的原因代码：

- AGT_RELOGIN = 32767
- CLOSE_CAD = 32766
- CONNECTION_DOWN = 32765
- CRS_FAILURE = 32764
- AGT_RNA = 32763
- AGT_OFFHOOK = 32762
- AGT_RCV_NON_ICD = 32761
- AGT_LOGON = 32760
- PHONE_DOWN = 327659

- WORK_TIMER_EXP = 327658
- CM_FAILOVER = 327657
- PHONE_UP = 327656
- CALL_ENDED = 327655
- DEVICE_RESTRICTED = 32754
- LINE_RESTRICTED = 32753

AGT_RELOGIN

原因代码：**32767**

状态：注销

座席已经登录到一个设备（计算机或电话）后，试图再次登录到第二个设备时，系统会发出该原因代码。

CLOSE_CAD

原因代码：**32766**

状态：注销

座席未注销就关闭 CAD 时，系统将发出该原因代码。

CONNECTION_DOWN

原因代码：**32765**

状态：注销

当 IP 电话座席或 CAD 由于某种原因崩溃或连接被中断，系统会发出该原因代码。

CRS_FAILURE

原因代码：32764

状态：注销

当活动服务器变成备用服务器并且座席与 CRS 平台断开连接时，系统会发出该原因代码。

AGT_RNA

原因代码：32763

状态：未就绪

当座席在指定的超时时间内未完成对 Unified CCX 呼叫的应答时，系统会发出该原因代码。

AGT_OFFHOOK

原因代码：32762

状态：未就绪

当座席*摘机*进行呼叫时，系统将发出该原因代码。如果座席记得要执行此任务，将显示相应的座席触发的原因代码。如果座席不记得要执行此任务，系统将显示此原因代码。

AGT_RCV_NON_ICD

原因代码：32761

状态：未就绪

当座席登录到 CAD 或 IP 电话后收到不在 CRS 平台排队的呼叫时，系统会发出该原因代码。

AGT_LOGON

原因代码：32760

状态：未就绪

当座席登录后自动被置于“未就绪”状态时，系统会发出该原因代码。

PHONE_DOWN

原因代码：32759

状态：未就绪

当座席的电话崩溃后该座席被置于不可用状态时，系统会发出该原因代码。

WORK_TIMER_EXP

原因代码：32758

状态：未就绪

当座席的状态从“工作”更改为“未就绪”时，系统会发出该原因代码。如果此座席的 CSQ 的“工作”状态与某个到期的摘要计时器相关联，则会出现此更改。

CM_FAILOVER

原因代码：32757

状态：未就绪

当 Unified CM 发生了故障转移并且此座席转至“未就绪”状态时，系统会发出该原因代码。

PHONE_UP

原因代码：**32756**

状态：未就绪

当座席的电话 “掉线”后重新上线时，系统会发出该原因代码。

CALL_ENDED

原因代码：**32755**

状态：未就绪

当处理了 Unified CCX 呼叫后座席转至 “未就绪”状态时，系统会发出该原因代码。有两种情况会出现该情形：

- 如果座席 （座席 1）处于 “未就绪”状态并且获得其他座席 （座席 2）发出的咨询 Unified CCX 呼叫。在这种情况下，当处理了呼叫后，座席 1 将返回 “未就绪”状态。
- 如果座席的 *“自动可用”*选项被禁用并且该座席获得 Unified CCX 呼叫，那么在处理呼叫后，该座席将转至 “未就绪”状态。

DEVICE_RESTRICTED

原因代码：**32754**

状态：未就绪

当座席设备由 Unified CM 管理员标记为受限设备时，系统会发出该原因代码。



小心　**如果将座席的设备添加到受限列表，那么 RmCm 子系统的功能将受到影响。**



注　如果未在 Unified CM GUI 中的 Default Device Profile Configuration（默认设备简档配置）窗口中选中 Allow Control of Device from CTI （允许从 CTI 控制设备）复选框，那么设备仍然处于受限状态，无法对其进行控制。对于使用 Unified CM 注册的设备，应修改该设置。有关详细信息，请参见 *Cisco Unified Communications Manager 管理指南*。

LINE_RESTRICTED

原因代码：**32753**

状态：未就绪

当座席的电话线路由 Unified CM 管理员标记为受限设备时，系统会发出该原因代码。



小心

如果将座席的电话线路添加到受限列表，那么 RmCm 子系统的功能将受到影响。



注

如果未在 Unified CM GUI 中的 Default Device Profile Configuration（默认设备简档配置）窗口中选中 Allow Control of Device from CTI （允许从 CTI 控制设备）复选框，那么线路仍然处于受限状态，无法对其进行控制。对于使用 Unified CM 注册的设备，应修改该设置。有关详细信息，请参见 *Cisco Unified Communications Manager 管理指南*。



A - B - C - D - E - F - G - H - I - J - K - L - M - P - Q - R - S - T - V - W - X - Y - Z

A

ACD

自动呼叫分配。一种功能，可将来话呼叫自动路由到线路搜寻组中下一个可用或空闲时间最长的座席或值机员。

ASR

自动语音识别。一种技术，藉此， IVR 系统的用户可以口述输入内容而无需用小键盘输入数字。

B

变量

一种数据占位符。

表 （亦称数据库表）

一种信息表示方式，其中信息被组织成行和列。

表达式

用于确定变量值的公式，在 Cisco CRS 脚本执行时进行求值。

拨号列表

一个包含客户帐号、姓名和电话号码的文件，可以导入为联系人，以执行特定去话项目。

部署方案

一台或多台服务器上的一组 Cisco CRS 功能和选项。

步骤

Cisco CRS Editor 中用于实现某特定功能的单个元素

C

Campaign manager

Campaign Manager 是 Cisco Unified Outbound Preview Dialer 的主要控制程序。它会维护项目执行、拨号器配置和当前项目执行数据。

CDP

Cisco 发现协议。独立于媒体和协议的设备发现协议，可在 Cisco 生产的所有设备（包括路由器、接入服务器、网桥和交换机）上运行。利用 CDP，设备可在同一 LAN 上或在 WAN 的远端向其它设备通告其自身的存在并接收有关其它设备的信息。CDP 可在支持 SNAP 的所有媒体上运行，包括 LAN、帧中继和 ATM 媒体。

CISCO-CCM-MIB

Cisco Unified Communications 管理器管理信息库。用于导出 Cisco Unified Communications Manager (Unified CM) 数据库和其它数据源中的数据。导出的数据可以是 Unified CM 组表、区域表、时区组表、电话详细信息表、网关信息表和状态陷阱等。

Cisco CRS

Cisco Customer Response Solutions。用于提供集成应用功能的平台，其中包括用于联系中心的 Cisco Unified Contact Center Express (Unified CCX) 功能（如 ACD、CTI、IVR）、用于呼叫处理和自助式自动操作的 Cisco Unified IP IVR (Unified IP IVR)，以及 Cisco Unified Queue Manager (Unified QM)（"IP 联系中心"的一个选件，可向队列中的呼叫提供呼叫处理）。

Cisco CRS Editor

一个 Windows 工具，应用程序设计者利用它来创建新脚本或修改现有脚本。此可视脚本编写工具允许设计者将呼叫流程步骤从选项板拖放到主设计窗口中。

Cisco CRS 警报服务

在 Cisco CRS 安装过程中自动安装的一种窗口服务，可从 “Cisco CRS 引擎”及其子系统接收有关系统事件的警报。这些警报以 XML 格式定义于称为*目录*的文件中，这些目录是在 Cisco CRS 安装过程中设置的。

Cisco CRS 数据存储器

可以管理和监控 Cisco CRS 群集中所有服务器的历史、储存库和配置数据的组件。

Cisco CRS 引擎

Cisco CRS 脚本的执行载体。“Cisco CRS 引擎”能同时运行多个脚本。启动时， Cisco CRS 引擎会从 Cisco CRS 配置数据存储器服务器加载所有脚本和配置信息。不用重新启动引擎，即可实时更新个别脚本并将其手动推送给 Cisco CRS 引擎。进行下载时正在运行的脚本不会受更新的影响，它们将使用更新前的逻辑运行，直到完成为止。一个 Unified CM 能支持多个 Cisco CRS 引擎，但任何一个 Cisco CRS 引擎只能绑定到一个 Unified CM。

一个 Unified CM 能支持多个 Cisco CRS 群集（而不只是一个引擎），一个 Cisco CRS 群集（该群集最多可包含 2 个 Cisco CRS 引擎）与一个 Unified CM 相绑定。

Cisco Unified Contact Center Enterprise (Unified CCE)

Unified CCE 还可以处理传统 ACD 呼叫并作为虚拟 ACD 运行。Unified CCE 的功能包括智能多通道联系路由、 ACD 功能、网络到桌面 CTI、 IVR 集成、呼叫排队和合并报告。

Cisco Unified Contact Center Express (Unified CCX)

Unified CCX 是一个使用 Cisco Customer Response Solutions (Cisco CRS) 平台的应用程序，可提供支持 IP 的多媒体（声音、数据和 web）客户中心环境，提高联系中心的效率。 Unified CCX 可从 Unified CCX 标准版、 Unified CCX 增强版和 Unified CCX 高级版程序包中获得。

Cisco Unified Contact Center Express (Unified CCX) 呼叫监控服务器

为进行呼叫监控而提供的专用服务器。

Cisco Unified Contact Center Express (Unified CCX) 呼叫统计、记录和监控服务器

用于维护 Unified CCX 呼叫统计数据并为 Unified CCX 增强版提供记录和呼叫监控的专用服务器。

Cisco Unified E-Mail Interaction Manager (Unified EIM)

Unified EIM 通过强大可视工作流设计器帮助创建电子邮件处理流程，进而提高座席的生产力。使用所需的服务级别协议 (SLA) 触发器，您能够自动执行电子邮件的路由和监控。此电子邮件协作提供对来话和去话通信的完全 HTML 支持，还支持从座席桌面附加较大的文件，此外，该产品中强大的内容分析功能还支持自动从知识库生成建议。

Cisco Unified Intelligent Contact Management Enterprise (Unified ICME)

负责作出路由决策和执行 ACD 功能的 Unified CCE 组件。在带有 IPCC 网关 PG 的 Cisco CRS 中，Unified CCX 可以作为 ACD 与 Unified ICME 软件集成。

Cisco Unified Intelligent Contact Management Enterprise (Unified ICME) 子系统

Unified IP IVR 系统的子系统，系统用它与 Unified ICME 进行交互。 Unified ICME 提供了一个中心控制系统，可将呼叫定向至多种人工和自动化系统，如 “语音响应单元” (VRU) 和 ACD。

Cisco Unified Outbound Preview Dialer (Outbound)

可允许不忙于接收来话呼叫的座席处理去话呼叫，从而保持了高水平的座席生产力。Outbound 为 Unified CCX 提供创建和安排去话项目执行的能力。要接通的联系人保存在 Cisco CRS 数据库中。项目执行从指派给它的 CSQ 中选择座席。

Cisco Unified Queue Manager (Unified QM)

Unified QM 是一种基于 IP 的呼叫处理和解决方案，作为整个 Cisco CRS 解决方案的一部分，它提供了功能强大的呼叫处理选项。

Cisco Unified Web Interaction Manager (Unified WIM)

Unified WIM 确保您的在线客户始终能够轻松和无缝地连接合适的座席。它还提供强大的文件共享功能，该功能可使座席轻松地共享驻留在桌面上的文件。高级共同浏览功能可让座席和客户按字段共同填表，甚至可以突出显示表格或网页上的特殊区域，以做进一步的澄清。

CISCO-VOICE-APPS-MIB

Cisco 语音应用程序管理信息库。提供有关受支持 SNMP 陷阱的信息。

CiscoWorks

CiscoWorks 可当作从 Cisco CRS 分离的程序包使用，它为管理 Cisco 设备提供一套基于 web 的应用程序。它是供 Cisco CRS 系统和其它 Cisco Unified Communications 系列产品选择的网络管理系统 (NMS) 选项。

Cisco 发现协议

请参阅 CDP。

Cisco 媒体终端

请参阅 CMT。

CMT

Cisco 媒体终端。一个选件，用于终止座席个人计算机中的媒体。

Codec

编码器 / 解码器。一种采样和压缩算法。

CSQ（联系服务队列）

联系服务队列。在 Unified CCX 中， CSQ 是与一个且仅与一个“Unified CM CTI 路由点”相关联的呼叫队列。

CSV

逗号分隔的值。用于记录数据库字段的一种文本文件格式。

CTI

计算机电话集成。此名称专指传统电信 (PBX) 设备与计算机和计算机应用程序的合并。使用呼叫者 ID 从数据库中自动检索客户信息即是 CTI 应用程序的一个示例。

CTI 端口

虚拟端口，类似于传统 ACD 或 PBX 设置中的中继线。通过“CTI 端口”可以访问 Unified IP IVR 的后路由选择功能。

CTI 端口组

Unified CCX 电话网络中的一组接入点。

CTI 路由点

能同时接收多个呼叫的虚拟设备，其目的是为了在应用程序的控制下进行重新定向。

储存库

配置数据存储库中存储 Cisco 用户脚本的子目录。可用 “储存库管理器”来管理 Cisco 脚本。

触发器

在特定路由点响应来话联络的信号，响应的方式为选择服务联络电话和媒体资源并调用能对其进行处理的应用程序脚本。Cisco CRS 系统使用 JTAPI 触发器来启动对电话呼叫的响应，使用 HTTP 触发器来启动对 HTTP 请求的响应。在这些情况下，电话号码和 Web 地址 （与触发器相关联的）充当触发器。

窗格

窗口的一部分，专用于某项特定功能。

D

DTMF

双音多频。按电话键盘上的键时所产生的发往电话公司的信号。采用 DTMF，在电话上每按下一个键都会产生两种特定频率的音调。这使得语音无法仿冒这些音调，一种音调产生于高频音调组，另一种产生于低频组。按 Unified CCX 电话键盘上的键会产生 DTMF，通常利用此功能捕捉客户对 IVR 提示的输入。

导出

将文件从一种应用程序格式转换成另一种应用程序格式，或将数据从一个文件中移出并导入到另一个文件中。

定制器

用于在 Cisco CRS Editor 中配置步骤属性的窗口。

逗号分隔的值

请参阅 CSV。

端口

通信网络中以唯一端口号标识的逻辑通道。

多媒体终端

请参阅 CMT。

E

Excel (XLS) 格式

Microsoft Excel 电子表格应用程序中的数据格式。

F

服务

处在低层级 （与硬件接近），执行特定系统功能来支持其他程序的某个程序、例程和进程。在 Cisco CRS 中，可以获得主服务和备用服务。

服务器

向其他通过网络与它连接的计算机 （称为客户端）提供服务和资源的计算机。

G

跟踪 （亦称跟踪文件）

一种 TCP/IP 实用程序，可利用它来确定数据包去往特定主机时的路由。路由跟踪功能会增加数据包的 “存活时间”值并观察其行进距离，如此一直工作到数据包到达给定目的地为止。

管理信息库

请参阅 MIB。

H

后路由选择

呼叫到达端点后的路由决策过程。

呼叫控制组

可藉此控制 Cisco CRS 系统使用 CTI 端口的方式。

呼叫排队

一种在座席可以应答呼叫之前处理呼叫的方法。

会话 （脚本）

一种对象，用于存储调用者在通过整个脚本时的信息

会话 （历史报告）

历史报告席位也称为历史报告会话。历史报告会话 （席位）指的是可以在不同的客户端计算机上同时启动的历史报告客户端的数量。

I

ICME

请参阅 Unified ICME

IP Phone Agent

不带个人计算机的 Unified CCX 座席。座席使用 "Cisco IP 电话" 屏幕登录、注销和更改状态。

IVR

交互式语音响应。通过电话线以记录消息形式提供信息的系统，用以响应口语形式或更为常见的 DTMF 信号形式的用户输入。

J

Java 电话应用编程接口

请参阅 JTAPI。

Java 数据库连接

请参阅 JDBC。

JDBC

Java 数据库连接。一种能使 Java 程序执行 SQL 语句的 Java API，允许 Java 程序与任何 SQL 兼容数据库进行交互。由于几乎所有关系型 DBMS 均支持 SQL，并且 Java 自身可在大多数平台上运行，因此利用 JDBC 能够编写可在不同平台上运行并且可与不同数据库管理系统 (DBMS) 进行交互的单一数据库应用程序。 JDBC 与 "开放式数据库连接" (ODBC) 类似，但它是专为 Java 程序而设计的，而 ODBC 独立于具体语言。

JTAPI

Java 电话应用编程接口。由 Sun Microsystems 开发的一种呼叫控制模型。

JTAPI 呼叫控制组

池中存储的一系列 CTI 端口， Cisco CRS 系统在呼叫到达 Cisco CRS 服务器时使用这些端口来提供呼叫服务。

记录 （亦称数据库记录）

数据库中的一组字段，它们共同构成了一个完整的条目。例如，有关客户的记录可能包含姓名、地址和电话号码等字段。

技能

给定区域内某个座席的指定能力。藉此，座席便能够处理与其专业技术相关的呼叫。

基于技能的路由选择

将呼叫路由至具有指定技能的座席。

简单网络管理协议

请参阅 SNMP。

脚本

用 Cisco CRS Editor 构造的一连串步骤。由于脚本控制呼叫的流动，脚本有时也被称作*流*、*呼叫流*或*工作流*。

交互式语音响应

请参阅 IVR。

节点

与计算机网络中其他计算机连接的计算机。

警报

用于表明 Cisco CRS 系统运行时状况和状态并提供故障排除信息的信号。可将警报转发给 Syslog 服务器、 SNMP 陷阱子代理或 Windows Event Log。

警报定义

各警报及其属性的列表。每个警报的定义均包括警报名称、描述、说明、建议的操作以及相关信息。

警报服务

一种 Windows 服务，可接收来自 “Cisco CRS 引擎”及其子系统的警报。

警报目录

含有警报定义的文件。

警报消息

先是警报名称，后面跟有警报原因或模块名称。

K

可服务性

启用对 Cisco CRS 系统的远程网络管理支持。可服务性是通过 CiscoWorks 和其他任何使用标准协议的第三方网络管理系统 (NMS) 来启用这种支持的。

快照代理

用于生成当前数据库数据的快照或映像。

L

联络

与远程客户的连接。

联系服务队列

请参阅 CSQ (联系服务队列)。

M

MCS

媒体集中服务器。一个面向 Cisco CRS 的总控式服务器平台。

MIB

管理信息库。通过网络管理协议 （如 SNMP 或 CMIP）使用和维护的网络管理信息数据库。可使用 SNMP 或 CMIP 命令更改或检索 MIB 对象的值，通常通过图形用户界面网络管理系统来进行。MIB 对象组织在一个树结构中，树中包括公共 （标准）分支和私有 （专有）分支。

MRCP

媒体资源控制协议。一种应用级协议，藉此，需要进行音频 / 视频流处理的客户端设备可以通过网络控制媒体服务资源，如 “语音合成器” (TTS)、“语音识别器” (ASR)、“信号发生器”、“信号检测器”、“传真服务器”等等。此协议专用于同各种流式协议以及各种媒体传送机制一起工作。前者有实时流式协议 (RTSP) 或会话发起协议 (SIP) 等，可帮助与外部媒体流式设备建立控制连接；后者有实时协议 (RTP) 等。

媒体集中服务器

请参阅 MCS。

默认脚本

一种脚本，万一主脚本中出现错误，它可以从容地终止呼叫。

目录配置文件

用于描述目录结构的目录配置文件。它包含目录主机名或 IP 地址、目录端口号、目录用户 (DN)、目录密码、基础上下文、服务器类型以及配置简档名称。每个 Unified IP IVR 系统都必须创建一个目录配置文件。每个 Unified IP IVR 系统与两个目录相关联：配置目录和储存库目录（称为 “储存库”）。

P

PIM

外围接口管理器。外围设备与 “外围网关”之间的 Cisco 专有接口。

配置数据存储器服务器 (CDS)

Cisco CRS 配置数据存储器服务器 (CDS) 管理和共享 Cisco CRS 群集内的配置、组件和应用程序信息，并且与 Unified CM 进行通信。

配置文件

含有计算机或应用程序信息的文件。

Q

前路由选择

呼叫到达端点前的路由决策过程。

清除

删除一组数据以及对这些数据的所有引用。

群集

Cisco CRS 群集由在您的 Cisco CRS 部署中运行 Cisco CRS 组件的服务器 （节点）构成。

群集配置文件

Cisco CRS 网页 （主页）显示群集配置文件的有关信息。群集配置文件包括群集内安装的 Cisco CRS 服务器、组件和许可的相关信息。

R

RTP

实时传输协议。IPv6 协议中的一种。RTP 专用于为应用程序通过多点传送或单点传送网络服务传输的实时数据 （如音频、视频或模拟数据）提供端到端网络传输功能。 RTP 可向实时应用程序提供有效负载类型鉴定、序列编号、时间戳记和传送监控等服务。

日程安排程序

“Cisco CRS 历史报表”客户机上驻留的一种程序。“日程安排程序”用于维护各个预定报表的有关信息，包括报表应在何时执行以及报表应包含哪些信息。日程安排程序还会根据 “Cisco CRS 历史报表”客户机的时间和日期在预定时间执行预定报表。

日志文件

用于跟踪计算机或应用程序活动的文件。

S

SNMP

简单网络管理协议。网络管理软件的标准协议。称为 SNMP 代理的程序使用 SNMP 来监控网络上的设备。另一程序收集来自这些代理的数据。监控操作所创建的数据库称为管理信息库 (MIB)。

SNMP 代理

“简单网络管理协议”代理。用于监控网络设备的硬件或软件。来自 SNMP 代理的数据包含在 MIB 中，这些数据在网络管理和故障排除方面很有帮助。

SNMP 服务

一种 Windows 服务，用于为 SNMP 提供框架并提供与各 SNMP 子代理衔接的 SNMP 代理。

SNMP 子代理

Cisco 提供了 SNMP 子代理以支持各个 Cisco MIB。 SNMP 服务会加载 Cisco SNMP 子代理，并与这些 SNMP 子代理交换 SNMP 消息。SNMP 服务将信息格式化为 MIB，并将此信息发送至“网络管理系统” (NMS)。它还会将陷阱从 SNMP 子代理发送至相应的 SNMP 陷阱接收者。

Syslog

一种 Cisco 标准，专为记录整个 ýÛ“µ 范围上出现的错误。提供了将网络事件记录到文件的本地日志记录功能。还提供了通过标准协议记录到各种系统的远程日志记录功能。

事件

对应用程序很重要的发生事情，可能会要求应用程序作出响应。

实时传输协议

请参阅 RTP。

数据存储器

请参阅 Cisco CRS 数据存储器

数据类型

编程语言中数据值具有预定义特征的一组数据。例如，整数、浮点单元数、字符、字符串以及指针。通常，一种语言中只内置有上述有限几种数据类型。语言通常会指定给定数据类型的取值范围、计算机处理值的方式以及值的存储方式。

双音多频

请参阅 DTMF。

T

TTS

文本语音转换。一种语音合成应用程序，用于创建文档或数据库中文本的话音版本。

TTS 服务器

一种专用服务器，可以将文本转化为语音并将其播放给呼叫者。

TTS 客户端

TTS 的组件，必须驻留在 Cisco CRS 服务器上。

提示

计算机发出的消息，要求操作人员执行某种操作 （如输入命令、输入密码或输入数据），或者表示计算机已准备好接受输入。

V

VXML （亦称 VoiceXML）

语音可扩展标记语言。允许用户通过语音识别技术与因特网进行交互。

W

文本语音转换

请参阅 TTS。

X

XML

可扩展标记语言。由 “万维网协会” 开发的一种编程语言，允许 Web 开发人员创建可以高效组织和传送的定制标记。 XML 是一种元语言，包含一组用于构造其它标记语言的规则。

陷阱 （亦称 SNMP 陷阱）

一种程序中断，通常由应用程序中的某些异常情况所引起。多数情况下，在发生此类中断之后，操作系统会执行一些操作，然后将控制交还给应用程序。

项目执行

将联系人按照特定意图分组，如促销活动或对一组客户的常规通告。 Cisco Unified Outbound Preview Dialer 使用项目执行自动将去话呼叫置于特定的联系人列表。

选项板

Cisco CRS Editor 中的步骤分组。

Y

应用程序

一般而言，应用程序是指可帮助完成特定任务的程序，例如，字处理程序、电子表格程序或 FTP 客户端。应将应用程序与系统程序区别开来，后者用于控制计算机并运行应用程序和实用程序（即小的辅助程序）。在 Cisco CRS 中，应用程序表示由一个或多个触发器、单个脚本以及该脚本中任意参数的值配置而成的组合。

应用程序引擎

一组 Java bean，可将它们以多种方式合并在一起来创建应用程序（如 Unified IP IVR）。"应用程序引擎"是所有以 Cisco CRS 为基础的应用程序（包括 Cisco Unified Contact Center Express、Cisco Unified IP IVR 和 Cisco Unified Queue Manager 脚本）的执行载体。

语法

一组可以为脚本所识别的口语短语或 DTMF 数字。

Z

摘要

座席在呼叫结束后执行的与呼叫相关的工作。执行摘要的座席可以处于"工作就绪"或"工作未就绪"状态。通常包括完成事务所必须的数据输入、填表和执行去话呼叫。座席在此模式下不可用于接收另一来话呼叫。

直接预览拨号模式

Outbound 中的一个拨号模式。在此模式中，Cisco Agent Desktop (CAD) 软件可使座席查看系统自动发出的去话呼叫请求。

主服务

控制 Cisco CRS 集群（在这里能够获得同一种类型的多个服务）中服务专属功能的服务。在 Cisco CRS 引擎组件中，指定类型只能有一种服务居于主导地位。不能配置主服务。

自动呼叫分配

请参阅 ACD。

自动语音识别

请参阅 ASR。

字段 （亦称数据库字段）

数据库记录中的一项。例如，姓名、城市或邮政编码。一组字段组成一条记录。

子工具

一种可跟踪的软件组件。

子系统

用于执行特定功能的可扩展模块化开发环境。

资源

能够处理 Unified CCX 呼叫的座席。

资源组

一组相关资源。

组件

一个安装设备（硬件或软件），可在 Cisco CRS 系统中安装。Cisco CRS 软件组件包括 Cisco CRS 引擎、数据库组件、监控组件和录音组件。硬件组件包括服务器和客户端计算机。安装系统时可选择需要的组件



字母

A

B

C

D

F

G

H

J

K

L

P

Q

R

S

T

W

X

Y

Z